

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Metsätalouden koulutusohjelma

Tutkintotyö

Heidi Linnakaari

**METSÄN ERI KÄYTTÖMUOTOJEN YHTEENSOVITTAMINEN
LAATUJÄRJESTELMIEN JA YHTEISTYÖSOPIMUSTEN
AVULLA SEITSEMISEN JA HELVETINJÄRVEN ALUEELLA**

Työn ohjaaja
Työn teettäjä
Tampere 2009

Eveliina Asikainen
Pirkanmaan ammattikorkeakoulu, Erkki Kelloniemi

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Metsätalouden koulutusohjelma

Linnakaari, Heidi	Metsän eri käyttömuotojen yhteensovittaminen laatujärjestelmien ja yhteistyösopimusten avulla Seitsemisen ja Helvetinjärven alueella
Tutkintotyö	53 sivua + 7 liitesivua
Työn ohjaaja	Eveliina Asikainen
Työn teettäjä	Pirkanmaan ammattikorkeakoulu, Erkki Kelloniemi
Joulukuu 2009	
Hakusanat	Seitsemisen ja Helvetinjärven alue, kestävä luontomatkailu, Sytyke

TIIVISTELMÄ

Tämä työ on tehty Pirkanmaan ammattikorkeakoululle osaksi Sytyke-hanketta liittyen Seitsemisen–Helvetinjärven alueen kehittämistyöhön. Aluetta kehitetään kestävä luontomatkailun kärkeksi vuoteen 2020. Seitsemisen ja Helvetinjärven kansallispuistojen metsillä on luontomatkailun lisäksi muitakin käyttömuotoja, joita pyritään yhteensovittamaan yritystoimintaympäristön kehitystyöllä. Työssä esitellään alueen metsät, käyttömuodot, toimijat ja kestävä luontomatkailun käsitteet ja periaatteet ja tarkastellaan laatujärjestelmiä ja yhteistyösopimuksia metsien eri käyttömuotojen yhteensovittamisen keinoina. Alueen yrittäjiä haastateltiin kestävä luontomatkailun laadusta ja kehittämisestä liittyen Metsähallituksen tarjoamiin yhteistyösopimuksiin. Haastatteluprosessin tuloksena ilmeni tarvetta yrittäjien osallistamisen keinojen luomiseen ja avoimeen keskusteluun yhteistyön kehittämisestä. Haastattelun tuloksena saatuja yrittäjien näkemyksiä voidaan käyttää laatujärjestelmien ja yhteistyösopimusten kehittämisessä.

TAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in forestry

Linnakaari, Heidi Quality systems and cooperation agreements in matching multiple uses of forests: case Seitsemien-Helvetinjärvi region

Engineering Thesis 53 pages, 7 appendices

Thesis Supervisor Eveliina Asikainen

Commissioning Company PIRAMK University of Applied Sciences

December 2009

Keywords Seitsemien, Helvetinjärvi, sustainable nature-based tourism

ABSTRACT

This thesis deals with the development of Seitsemien and Helvetinjärvi national park as a part of the Sytyke-project. The project is part of a bigger effort to develop the area into a leader in sustainable nature-based tourism by 2020. In addition to nature-based tourism the national park forests can be used in other ways, too, through coordinating them with development work between actors of the area. This thesis presents the forests and their different use forms, actors, the concepts and principals of sustainable nature-based tourism and observes quality management systems and cooperating agreements as an adapting method with different forms of forest use. Entrepreneurs in the area were interviewed about the quality and development of sustainable nature-based tourism including the cooperating contracts offered by Metsähallitus. The results of the interview process indicate that to develop cooperating it is need both to create methods to activate the entrepreneurs and also have an open discussion. The viewpoints the entrepreneurs gave as results can be used in the development work of the quality management systems and cooperating agreements.

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYSLUETTELO	4
1 JOHDANTO.....	5
2 SEITSEMISEN JA HELVETINJÄRVEN ALUE	7
2.1 Yleistiedot	7
2.2 Alueen käyttömuodot.....	8
2.3 Alueen toimijat	14
2.4 Tavoitetila alueella.....	17
3 KESTÄVÄ LUONTOMATKAILU	20
3.1 Ekologinen, sosiaalinen ja taloudellinen kestävyys.....	20
3.2 Kestävän luontomatkailun tavoitteet	22
3.3 Metsähallituksen kestävä kehityksen periaatteet	24
3.4 Ympäristövastuullinen yritystoiminta.....	26
4 YHTEISTYÖN POTENTIAALIT JA KEHITTÄMINEN	28
4.1 Yhteistyön potentiaalit	28
4.2 Yhteistyön syntyminen ja kehittäminen	34
4.3 Yhteistyösopimukset.....	36
5 LAATUJÄRJESTELMÄT.....	37
5.1 Laatu käsitteenä	37
5.2 Laatujärjestelmä käsitteenä.....	41
6 YHTEENVETO	47
LÄHTEET	51
Liite 1 Alueen kartta	
Liite 2 Metsähallituksen kestävä luontomatkailun periaatteet	

1 JOHDANTO

Kansallispuistojen merkitys matkailun vetureina on kasvussa. Kun valtio panostaa niiden upean luonnon suojeluun sekä maksuttomiin retkeilypalveluihin, se luo pitkäjänteisiä edellytyksiä paikallisille yrityksille. Huonosti suunniteltuna ja toteutettuna luontomatkailu voi uhata luontoa tai häiritä paikalliskulttuuria ja muita luonnossa liikkujia. Tulevaisuuden turvaamiseksi luontomatkailun kehittäminen kestäväenä on tärkeää.

Metsähallitus tuotti Seitsemisen ja Helvetinjärven alueelle luontomatkailusuunnitelman 2007 – 2008, jonka tavoitteena on tehdä alueesta tunnetumpi, monipuolisempi ja suosituampi luontomatkailun keskittymä, jota käytetään kestävästi ja luontoa säästävästi. Esittelen työssäni alueen käyttömuodot, tavoitteet ja toimijat pääpiirteittäin. Aluetta käytetään luontomatkailuun, metsätalouteen sekä suojeluun ja kulttuuriperinnön vaalimiseen. Eri käyttömuotojen yhteensovittaminen on haastavaa, koska luontomatkailu on elinkeino, ja ristiriitaa saattaa syntyä luontoa hyväksikäyttävän yritystoiminnan ja luontoa säästävän toiminnan välille. Yrittäjien kanssa kehitettävän yhteistyön tarkoituksena on sekä kestävän luontomatkailun laadun lisääminen että suojelualueille suuntautuvan matkailun paineiden vähentäminen suuntaamalla kaupallista matkailutoimintaa ympäröiville metsätalousalueille.

Tärkein tavoite eri käyttömuotojen yhteensovittamisessa on kestävän luontomatkailun kehittäminen. Tässä työssä kuvaan pääpiirteittäin kestävän luontomatkailun laatua, periaatteita ja tavoitteita alueella. Periaatteiden toteutumiseen käytännössä tarvitaan paitsi tiedottamista ja yhteistyötä, myös työkaluja. Kun alueella on monia eri toimijoita, yhteisten pelisääntöjen rakentaminen on tärkeää yhteisen tavoitteen toteutumisessa. Metsähallitus on kehittänyt kestävän luontomatkailun periaatteet ja yhteistyösopimuksia alueella toimiville yrittäjille. Tehtäväni oli selvittää millaisia työkaluja yhteistyösopimukset ja laatujärjestelmät ovat eri metsänkäyttömuotojen yhteensovittamisessa yrittäjien ja Metsähallituksen kesken. Laadin yrittäjille kyselytutkimuksen, jonka tuottamia näkemyksiä olen sijoittanut työn lomaan aihealueittain. Yrittäjät kertoivat mielipiteitään ja käsityksiään kestävän luontomatkailun laadusta ja sen toteuttamisesta sekä toteuttamisen keinoista. Haastattelukysymykset käsittelivät

kestävän matkailun kehitystyötä siitä näkökulmasta, miten laatujärjestelmät ja Metsähallituksen yhteistyösopimukset voisivat tarjota käytännön työkaluja yrittäjille. Olen kuvannut yhteistyön rakentumista ja laadunhallintaa myös erilaisten lähdeteosten kautta, sillä kyselyyni vastanneiden yrittäjien määrä oli vähäinen eikä suurin osa ollut tutustunut Metsähallituksen kestävän matkailun periaatteisiin tai yhteistyösopimuksen sisältöön. Yrittäjän arki on kiireistä ja käytännön asioihin keskittyminen ei jätä aina aikaa laajempien kokonaiskuvien visiointiin. Ajatusten ja suunnitelmien viemisestä käytännön tasolle yrittäjillä on kuitenkin arvokasta näkemystä, mikä tasapainottaisi hanketason visiointia. Alueella olisi erinomaista potentiaalia Metsähallituksen ja yrittäjien väliseen ja kaikkia osapuolia rikastuttavaan yhteistyöhön. Yhteistyö alueella ei vielä ole kovin kehittynyttä ja tiedottamista tarvitaan lisää. Yrittäjät pitää saada tietoisiksi hankkeista ja mukaan kehittämään yhteistoimintamalleja ja yhteisiä tavoitteita. Kehitystyön on oltava tasa-arvoista ja kaikkien toimijoiden mukana.

2 SEITSEMISEN JA HELVETINJÄRVEN ALUE

2.1 Yleistiedot

Seitsemisen kansallispuisto sijaitsee valtion omistamilla mailla Ylöjärven kunnan alueella Pirkanmaalla. Suomenselän vedenjakajaseudulla sijaitseva puisto on pinta-alaltaan 45,5 km² ja maisemaltaan vaihtelevaa; metsien ja harjujen lomassa on monia soita ja eliölajistossa esiintyy monia pohjoisia lajeja. Seitsemisessä on useita luontopolkuja laavuineen ja nuotiopaikkoineen, opastuspaikkana toimii Luontokeskus seututie 332 varrella. Vaellusreitit johtavat myös Riuttaskorven virkistysmetsään sekä Helvetinjärven kansallispuistoon. (Metsähallitus)

Riuttaskorven virkistysmetsä on perustettu vuonna 2005 ja se on pinta-alaltaan 1 684 hehtaaria. Pirkanmaan maakuntakaavassa Riuttaskorpi on merkitty retkeily- ja ulkoilualueeksi. Alueen halki kulkee Keihäsjoen reittiin kuuluva vesistöreitti. (Rouvala ja Peltonen 2008)

Helvetinjärven kansallispuisto sijaitsee Ruoveden kunnan alueella ja on pinta-alaltaan 49,8 km². Vanhat rotkolaaksot luovat pirkanmaalaiseen ikimetsään jylhän ja vaihtelevan maiseman. Tunnetuin rotko Helvetinkolu oli matkailunähtävyys jo 1800-luvulla. Molemmat kansallispuistot on perustettu vuonna 1982 ja niiden hoitovastuu on Metsähallituksella. (Metsähallitus) Alueen koostumuksesta on kartta liitteessä 1.

Alueella käy vuosittain noin 80 000 kävijää, ja vuotuinen kävijämäärä on säilynyt vakaana. Seitsemisen – Helvetinjärven aluetta käytetään yksityisten ihmisten suosimana päiväretkeilykohteena, matkailuyritysten toimintakenttänä sekä Metsähallituksen talous- ja suojelumetsinä. Seitsemisen kansallispuisto on lisäksi maakunnallisen ympäristökasvatuksen aktiivinen toimija erilaisten tapahtumien, retkien ja kerhojen avulla ja sitä kehitetään edelleen luonnossa oppimisen painopistealueena. (Rouvala ja Peltonen 2008)

2.2 Alueen käyttömuodot

Metsien monikäyttö tarkoittaa useiden metsän eri käyttömuotojen sallimista rinnakkain. Monikäyttö mahdollistaa yhtäaikaaisesti esimerkiksi kulttuuriperinnön vaalimisen, metsätalouden harjoittamisen, luontaiselinkeinojen harjoittamisen, marjastuksen, sienestyksen, luontoliikunnan, ulkoilun ja retkeilyn. Eri käyttömuotojen yhteensovittamisessa on tärkeää pohtia mitä käyttömuotoja halutaan samanaikaisesti alueella harjoittaa ja mitkä ovat niiden suhteet toisiinsa. Kunkin käyttömuodon tavoitteet ja painoarvot on nostettava esille. Matkailu, luonnonsuojelu ja metsätalous voidaan sovittaa yhteen, kun ne mitoitetään oikein. Mikäli metsän eri käyttömuotoja kyetään sovittamaan yhteen siten, että niiden toisilleen aiheuttamat haitat ovat mahdollisimman pieniä ja hyödyt mahdollisimman suuria, niin metsäalueista saatava kokonaishyöty voi kasvaa. Luontomatkailun tutkimus ja kehittäminen tuovat tärkeää tietoa siihen, miten valtion erilaisten maa-alueiden muodostamaa kokonaisuutta voidaan hyödyntää mahdollisimman monipuolisesti (Metsähallitus).

Metsät

Seitsemisen – Helvetinjärven alueella sijaitsee Metsähallituksen talousmetsiä, suojelualueita ja erityisiä rajoitusosia suojelualueilla. Tarkemman koostumuksen näkee liitteessä 1 olevasta kartasta.

Alue on ollut aikoinaan tehokkaassa metsätalouskäytössä. Metsätalouden jäljet näkyvät kansallispuiston metsäluonnossa mm. puustorakenteen yksipuolisuutena ja nuoruutena, lahoppuun vähäisyytenä sekä siinä, että yli puolet puiston soista on aikoinaan ojitettu. Täysin luonnontilaisia metsiä on puistossa edelleen vain noin 55 ha (1 % puiston pinta-alasta). Metsätalouden jälkiä näkyy siis edelleen suurimmassa osassa puistoa. Ennallistamista on alueella tehty jo pitkään ja Seitsemisen on siinä edelläkävijä. (Seitsemisen suojelualuekokonaisuuden hoito- ja käyttösuunnitelma 2009)

Seitsemisen kansallispuiston runkosuunnitelmassa vuodelta 1995 (1996) todetaan, että ”kansallispuiston ensisijaisena tavoitteena on säilyttää eteläisen Suomenselän pienipiirteistä metsä-, suo- ja harjuluontoa. Lisäksi vaalitaan vanhaa perinnemaisemaa.”

Liikkuminen metsissä tapahtuu pääsääntöisesti jokamiehenoikeuksien perusteella tai erityisesti ulkoiluun ja virkistykseen varatuilla reiteillä ja alueilla.

Virkistyskäyttöarvoja pyritään säilyttämään ja parantamaan luontoarvoja vaarantamatta. Luontomatkailun kaupallinen toiminta tapahtuu useammin talousmetsissä, sillä ihmiset haluavat kokea matkallaan myös toimintaa joka ei suojelualueille sovellu. Yrittäjien kanssa kehitettävän yhteistyön tarkoituksena on vähentää suojelualueille suuntautuvan matkailun paineita, mikä on siis tavallaan yksi suojelun keino.

Vetovoimaiset suojelualueet ovat merkittäviä luontomatkailukohteita. Vaikka luonnonsuojelualueiden päätarkoitus on luonnon suojelu, alueet palvelevat myös luonnossa virkistäytymistä, tutkimusta ja luonnonharrastusta. Multiharjun aarnimetsässä vanhimmat kilpikaarnaiset männyt lähentelevät 400 vuoden ikää. Vanhoja metsiä löytyy myös Pitkäjärven ympäristöstä sekä Seitsemisjoen varsilta ja suosaarekkeista. Vanhoissa metsissä viihtyvät monet kolopesijät: varpuspöllö, viirupöllö, pohjantikka ja pikkusieppo sekä liito-orava, vuoden 2000 uhanalaisluokituksen mukaan vaarantunut laji. Vanhan metsän lajistoon kuuluvat myös harajuuri, raidankeuhkojäkälä ja nukkamunuaisjäkälä. Lahoavat puut tarjoavat elinympäristön monille uhanalaisille hyönteisille. (luontoon.fi) Suojelun tavoite on säilyttää alueen pienipiirteinen kokonaisuus. Alueen vanhat metsät ovat eteläsuomalaisittain erittäin edustavia ja valtakunnallisesti tärkeä osa vanhojen metsien suojelualueverkostoa. Seitsemisen alue on valtakunnallisesti sekä kansainvälisesti tärkeä soiden ennallistamisen pioneeri- ja tutkimuskohde. Alueella on useita linnustollisesti arvokkaita soita, järviä ja lampia. Seitsemisen alueen perinnebiotoopit ovat maakunnallisesti arvokkaita ja niiden lajistossa on myös harvinaisia kasvilajeja. (Seitsemisen suojelualuekokonaisuuden hoito- ja käyttösuunnitelma 2009)

Matkailun vilkastuminen suojelualueilla edellyttää yhteisiä pelisääntöjä.

Luontomatkailuyritysten ja Metsähallituksen kesken tehtävissä yhteistyösopimuksissa määritellään hyvät ja kestävät toimintatavat. Kestävyyden tavoite saavutetaan vain yhteistyöllä.

Metsähallituksen hoitamilla suojelualueilla voi rajoitusosia lukuun ottamatta harjoittaa matkailun yritystoimintaa jokamiehenoikeuden puitteissa, eikä tähän

tarvita lupaa tai sopimusta. Jokamiehen oikeuden nojalla ei voi kuitenkaan käyttää huollettuja taukopaikkoja vaan niiden hyödyntäminen yrityksen tuotteissa edellyttää lupaa, Mikäli yhteistyösopimus ei tule kyseeseen, käyttöoikeus annetaan luvalla tai käyttöoikeussopimuksella (Tunturi 2008).

Luontomatkailu alueella

Luontomatkailu käsitteenä on luonnonympäristössä tapahtuvaa matkailua, joka pyrkii noudattamaan kestävän kehityksen mukaisen matkailun periaatteita niin, ettei luonnon kantokyky matkailukohteessa ylity eikä biodiversiteetti taannu. Käsite sisältää luontomatkailijan, luontoa tuotantotekijänä käyttävän luontomatkailuyrittäjän, luontomatkailutuotteet, luontomatkailun julkiset toimijat ja matkakohteen eli luonnon. (Hemmi 2005)

Metsähallituksen näkemys on, että ohjattu ja opastettu luontomatkailu parhaimmillaan tukee luonnonsuojelua. Luontomatkailu ei saa vaarantaa alueiden suojelu- tai muita tavoitteita eikä vetovoimaisuutta. Luonnonsuojelualueille sopivat vain sellaiset matkailupalvelut, jotka edellyttävät mahdollisimman vähän rakentamista. Ne eivät saa aiheuttaa häiriötä toisille kävijöille eivätkä muuttaa luontoa. Sellaiset toiminnot, jotka eivät liity luontoharrastukseen, ohjataan mieluummin muualle kuin suojelualueille. Koska matkailu suojelualueille kasvaa, luontomatkailussa on pyrkimyksenä hyödyntää entistä enemmän suojelualueiden ulkopuolista luontoa ja säästää siten suojelualueiden luontoa. Tätä pyrkimystä auttaa se, että talouskäytössä olevia maa- ja metsäalueita pyritään käsittelemään entistä luonnonmukaisemmin ja pehmeämmin. Tällöin näiden alueiden luonto monipuolistuu ja soveltuu paremmin matkailun tarpeisiin. (Hemmi 2005)

Suojelualueille suuntautuvan matkailun hallinnoijana Metsähallitus katsoo, että luontomatkailu on luonnon elämyksiin perustuvaa ympäristövastuullista pienimuotoista matkailua. Kun luontoarvoihin yhdistetään kestävä retkeilykäyttö, saadaan tuote, joka tuo tuloja ja työtä, edistää kansanterveyttä ja kirkastaa Suomi-brändiä. Suuri kävijämäärä ei yksin riitä tulovirtojen syntymiseen lähialueelle: lähialueella on oltava palveluita, joita luonnossa liikkujat voivat ostaa.

Seitsemisessä on ollut vuosittain 40 000 – 44 000 kävijää. Luontokeskuksella on vierailut vuosittain noin 30 000 – 35 000 kävijää. Kävijämäärissä on havaittavissa lievä noususuunta sekä puistossa että luontokeskuksessa. Seitsemisen luontokeskus

on Etelä-Suomen toiseksi suosituin, ja luontokeskuksen toimintaa on kehitetty määrätietoisesti jo vuosien ajan. Luontokeskukseen tukeutuen puistossa järjestetään paljon tapahtumia ja toteutetaan tilauksesta opastuspaketteja. (Tunturi 2008). Luontokeskuksessa on monenlaista toimintaa näyttelyistä yleisötilaisuuksiin. Luontokeskuksessa on ympärivuotisesti avoinna oleva asiakaspalvelupiste sekä asiakaskirjasto. Keskus tarjoaa maksuttomia ja maksullisia teemaopastuksia sekä luontokeskuksen tiloissa että itse kansallispuistossa. Lisäksi keskuksessa vuokrataan lumikenkiä ja pyöriä sekä myydään erilaisia alueeseen ja luontoon liittyviä tuotteita. Luontokeskus järjestää useita yleisötapahtumia vuosittain. (Seitsemisen suojelualuekokonaisuuden hoito- ja käyttösuunnitelma 2009)

Seitsemisen kävijätyytyväisyysindeksi oli 4,20 (asteikolla 1-5) eli melko hyvä. Kävijöiden ennakko-odotuksista parhaiten olivat toteutuneet odotukset luonnonympäristöstä, ja heikoimmin niitä vastasivat harrastusmahdollisuudet. Matkailu- ja ohjelmapalveluiden yhteistyön kehittämiseksi on siis kysyntää. (Tunturi 2008)

Helvetinjärven kävijämäärä on noin 32 000 kävijää vuodessa. Pääosa kävijöistä käy puistossa sulan maan aikaan, mutta Helvetinkolulla vieraillaan myös läpi talven. Kävijät olivat suhteellisen tyytyväisiä vierailuunsa alueella, sillä valtakunnallisesti vertailukelpoinen kävijätyytyväisyysindeksi oli 4,03/5. Helvetinjärven kansallispuisto oli useimmalle kävijälle matkan ainoa tai tärkein ja suunniteltu kohde. Myös Helvetinjärven kansallispuistossa harrastusmahdollisuuksien monipuolistamiseen on selvästi kysyntää, mikä tarjoaa mahdollisuuksia yrittäjille. (Tunturi 2008)

Rouvalan ja Peltosen (2008) mukaan aluekokonaisuudella on mahdollisuuksia hallittuun kävijämäärien kasvuun. Tätäkin keskeisempää on lisätä kävijöiden viipymää alueella yrittäjien palveluiden käytön ja nimenomaan palveluita käyttävien asiakkaiden lisääntymisen myötä.

Tällä hetkellä Seitsemisen luontokeskuksessa on tarjolla päiväkotikäisille ja koululaisille opastuspaketteja. Metsähallitus järjestää opastettuja yleisöretkiä kansallispuiston alueella ympäri vuoden. Ryhmien opastus maastossa on ohjattu kansallispuiston kanssa sopimuksen tehneille luontomatkailuyrittäjille. Metsähallituksen Internet-sivujen mukaan kansallispuistoissa voi harrastaa kiipeilyä

ja jääkiipeilyä, lumikenkäilyä, hiihtoa, vaellusta, pyöräilyä, sienestystä, marjastusta, onkimista ja uimista. Riuttaskorven virkistysmetsässä on lisäksi vuokrattava sauna ja soutuvene.

Matkailullinen hyödyntäminen, verkostoituminen ja palveluketjut hakevat vielä uomiaan. Seitsemisen talvi on kestävä ja pääosin käyttämätön mahdollisuus virkistys- ja matkailukäytön kannalta. Luontokeskus ja Kovero ovat hyviä ja ympärivuotisesti suosittuja käyntikohteita, joiden käyttöä on mahdollista vielä myös lisätä. Mahdollisesti lisääntyvä kävijämäärä pyritään ohjaamaan ympäröiville valtionmaille sekä kansallispuiston käyttöä kestäville kohteille.

Seitsemisen ja Helvetinjärven kansallispuistojen sekä Riuttaskorven virkistysmetsän lähtökohdat kestävän luontomatkailun kehittämiseksi ovat hyvät, todetaan Metsähallituksen tekemässä luontomatkailuselvityksessä. Alueen vahvuuksia ovat hiljaisuus, erämaisuus, monipuolinen kulttuuriperintö ja eläimistö. Erilaisten ulkoilureitistöjen runsaus, lukuisat taukopaikat ja muut maastopalvelut sekä Seitsemisen luontokeskus ja Koveron perinnetila tapahtumiseen tarjoavat vahvan perustan kehittämiseksi. Myös alueen sijainti lähellä eteläisen Suomen kasvukeskuksia on hyvä. Kansallispuisto on monipuolinen ja helppo retkikohde, jossa on kattava palveluvarustus ja joka sijaitsee lähellä isoja Etelä-Suomen mökkialueita sekä Tamperetta.

Matkailusta on aina oltava suoraa tai välillistä hyötyä sekä paikallisyrittysten kehitykselle että ympäristölle. Alueelle laadittu luontomatkailusuunnitelma edistää kestävän luontomatkailun toteutumista yrittäjien ja Metsähallituksen toiminnassa. Suunnitelmaan kuuluu yhteistyön aktiivinen jatkuminen yrittäjien ja Metsähallituksen kesken, kestävyiden turvaaminen yrittäjien työssä, verkostoitumisen edistäminen ja yhteistyön lujittaminen sekä paikallistalouden tukeminen.

Kulttuuriperintö

Seitsemisen alueen historia on metsien käytön historiaa. Seitsemisen on ollut syrjäistä ja harvaanasuttua seutua, jossa asutus vakiintui vasta 1800-luvulla ensimmäisten kruununmetsätorppien perustamisen myötä.

Seitsemisen alueelta on löydetty kesän 2007 arkeologisessa inventoinnissa 30 muinaisjäännöskohdetta. Lisäksi kansallispuiston Koveron kruununmetsätorppa, Pitkäjärven metsäkämpä ja Kortosalon asutustila on luokiteltu valtakunnallisesti merkittäviksi kulttuurihistoriallisiksi ympäristöiksi. Inventoinnissa löydettyistä kohteista voidaan mielenkiintoisina pitää ainakin Sikomäen pyyntikuoppia, Liesjoki I:n myllyä, Korsukankaan korsua ja Tasainenkankaan hiilikämpää. Kohteiden muinaisjäännösstatuksesta päättää Museovirasto. (Seitsemisen suojelualuekokonaisuuden hoito- ja käyttösuunnitelma 2009)

Alueelta löydettiin viisi kohdetta, joiden perusteella voidaan olettaa, että seudulla on liikkunut ihmisiä jo esihistoriallisella ajalla. Neljä kohteista oli pyyntikuoppia ja ne sijoittuvat Seitsemis- ja Hirviharjujen alueelle. Kuoppia käytettiin peurojen pyyntiin. Viides kohde oli kivilatomus Liesijärven läheisyydessä. On arveltu, että kohde on liittynyt alueen eränkäyntiin. Metsätalous savottoineen ja tukinuittoineen on ollut Seitsemisen alueella tärkeä elinkeino. Suurimmat savotat tehtiin 1920-luvulla. Toisen maailmansodan jälkeen 1940-luvulla Seitsemisharjun komeita kuusia on kaadettu sotakorvauksena laivojen mastopuiksi. Myös tervan- ja hiilenpolttoa on Seitsemisessä harjoitettu. Koveron tervahauta on entisöity vuonna 1993 ja nykyään se toimii nähtävyyden kohteena. (Seitsemisen suojelualuekokonaisuuden hoito- ja käyttösuunnitelma 2009)

Helvetinjärven kansallispuiston alue on aina ollut harvaan asuttua saloseutua. Laihan leivän jatketta haettiin metsästyksestä, kalastuksesta ja marjojen keräilystä. Karja laidunsi metsissä. Myös tervanpolttoa harjoitettiin, ja muistona siitä alueelta löytyy vielä vanhoja tervahautojen pohjia. Alueen metsien talouskäyttö alkoi jo 1800-luvulla. Haukkajoki ja järvi- ja jokeen toimivat puutavaran uittoväylinä. Valtaosa kansallispuiston metsistä on entisiä talousmetsiä: taimikoita ja nuoria metsiä on eniten puiston keskiosissa. (Metsähallitus)

Alueen maisemat ovat innoittaneet mm. taidemaalari Gallen-Kallelaa, runoilija J.L. Runebergia ja säveltäjä Oskar Merikantaa. Seitsemisessä aloitettiin vuonna 2008 alueen luontoon ja kulttuuriin liittyvien tarinoiden kokoaminen erilliseen tarinatietokantaan. Metsähallitus kerää alueista tietoa, jota voidaan Metsähallituksen oman opastusviestinnän ohella hyödyntää yritysten viestinnässä ja matkailutuotteiden tuotekehityksessä ja sisällöntuotannossa.

2.3 Alueen toimijat

Metsähallitus

Metsähallitus toimii sekä valvovana viranomaisena että yhteistyökumppanina alueen yrityksille. Metsähallitus on julkinen, yhteiskunnallinen toimija, joka hallinnoi valtion maita sekä luo ja valvoo niiden sääntöjä. Metsähallituksen tehtävänä on myös luoda edellytyksiä luontomatkailutoiminnalle alueiden suojeluarvoja vaarantamatta. Metsähallitus vastaa suojelu- ja retkeilykohteiden reittien ja rakenteiden toteutuksesta ja ylläpidosta sekä tekee sopimukset yritysten kanssa niiden käytöstä.

Retkeilyreittien ja rakenteiden toteutuksen ja ylläpidon lisäksi Metsähallitus hoitaa opastusviestintää ympäristökasvatuksen ja asiakaspalvelun keinoin.

Metsähallituksen markkinointiviestintä keskittyy suojelualueiden, niiden palveluiden sekä vastuullisen käytön tunnetuksi tekemiseen. Keskeisimpiä välineitä markkinointiviestintään on verkkopalvelu luontoon.fi, luontokeskuksen viestintä ja toimittajien tekemät jutut suojelualueista ja Metsähallituksen järjestämistä tapahtumista. (Rouvala ja Peltonen 2008)

Rouvalan ja Peltosen (2008) mukaan Metsähallituksen luontopalveluilla ei ole alueella omaa matkailuun liittyvää liiketoimintaa, vaan se tarjoaa puitteet, ohjeistuksen ja toimintaedellytykset alan yrittäjille. Pääperiaate matkailuyhteistyössä on yritysten tasapuolinen kohtelu ja kestävän luontomatkailun periaatteiden sisäänaajo.

Seitsemisen – Helvetinjärven alueella toimivien yrittäjien käyttämä maapinta-ala käsittää Metsähallituksen sekä suojelu- että talousmetsää. Kaupallinen toiminta tapahtuu useimmiten talousmetsäalueella. Yrittäjät ovat luontomatkailusuunnitelman mukaan olleet melko tyytyväisiä Metsähallituksen tarjoamiin palveluihin ja rakenteisiin.

Metsähallituksen haasteena on tulevaisuudessa erityisesti yhteistyösopimusten tekeminen useampien matkailualan yritysten kanssa, yhteistyön kehittäminen näiden yritysten kanssa ja matkailun ohjelmapalveluiden sekä alueen ja palveluiden markkinoimisen parantaminen yhdessä yritysten kanssa.

Metsähallitus kerää alueista ja lajeista tietoa, jota voidaan Metsähallituksen oman opastusviestinnän ohella hyödyntää yritysten viestinnässä ja matkailutuotteiden tuotekehityksessä ja sisällöntuotannossa. Seitsemisessä aloitettiin myös vuonna 2008 alueen luontoon ja kulttuuriin liittyvien tarinoiden kokoaminen erilliseen tarinatietokantaan. (Rouvala ja Peltonen 2008)

Nykyisin ja ilmeisesti vielä toistaiseksi maamme kansallispuistojen ja muiden suojelualueiden peruspalvelut ovat maksuttomia, julkisia hyvinvointipalveluita. Valtio rahoittaa budjettivaroin kansallispuistojen ja retkeilyalueiden ilmaiset retkeilypalvelut. Metsähallituksella on mahdollisuus periä maksuja yksityishyödykkeiden luonteisista palveluista, kuten kämpistä, kalastusluvista, moottorikelkkaurien käytöstä ja veneistä. (Hemmi 2005) Elinkeinosektori puolestaan luo lähialueille maksulliset matkailupalvelut.

Yritykset

Matkailuyrittäjät ovat Metsähallitukselle merkittävä asiakas- ja kumppanuusryhmä. He toimivat usein valtion mailla ja vesillä ja näin käyttävät Metsähallituksen rakenteita tai alueita. Metsähallitus tekee pitkäjänteistä yhteistyötä satojen yrittäjien kanssa eri puolella Suomea. Kun yrittäjä käyttää liiketoiminnassaan hyväksi valtion maita tai rakenteita tai toiminta ylittää muuten jokamiehen oikeudet, yrittäjän tulee tehdä käyttöoikeussopimus Metsähallituksen kanssa. Monet matkailuyrittäjät ovat kumppanuussuhteessa Metsähallituksen kanssa; kämppien huoltajina, ohjelmapalveluyrittäjinä, eräkokkeina, kalaistutusten hoitajina ja niin edelleen. Koska monet toiminnot on Metsähallituksessa ulkoistettu, yhteistyökumppaneita tarvitaan runsaasti. (Metsähallitus)

Alueen yritykset tarjoavat ensisijaisesti majoitus- ja ravitsemis- sekä lastenleireihin ja nuorisotoimintaan liittyviä palveluita. Aluetta käyttävät myös muutamat elämysmatkailua tarjoavat yritykset, joiden varsinaiset toimipaikat ovat Tampereen ympäristössä.

Seitsemisen – Helvetinjärven alueen puistoja käyttävien yrittäjien määrä on Tunturin (2008) mukaan tällä hetkellä suhteellisen vähäinen.

Seitsemisen ja Helvetinjärven yritystutkimuksessa vuonna 2006 haastateltiin 16 luontomatkailuyritystä ja -yhdistystä. Yrityksissä toimi yleensä yksi tai kaksi

vakituista kokopäiväistä työntekijää. Seitsemistä toiminnassaan käyttäneistä yrityksistä neljäsosa vastasi, että kansallispuistolla oli ollut erittäin paljon merkitystä heidän liiketoiminnalleen. Helvetinjärveä käyttäneistä yrityksistä 17 % arvioi kansallispuiston merkityksen erittäin suureksi ja 17 % melko suureksi. Toisaalta sekä Seitsemisen että Helvetinjärven yrityksistä 50 % ilmoitti, että kansallispuistolla oli ollut melko vähän merkitystä heidän liiketoimintansa kannalta. Useimmat yritykset uskoivat, että heidän toimintansa pysyy entisellään tai kasvaa jonkin verran. Seitsemisen ja Helvetinjärven matkailun kasvamiseen suhtauduttiin hyvin myönteisesti. Alueiden merkityksen yrityksen menestymiselle arveltiin olevan tulevaisuudessa suurempi kuin nykyään. Yrityksistä noin puolet arvioi, että kansallispuistolla on ollut merkitystä heidän yritystoiminnalleen. Yritykset olivat käyttäneet lähes kaikkia puiston palveluja; vähiten oli käytetty telttailupaikkoja, mikä on ymmärrettävää kun tiedetään, että suurin osa alueen matkailuyrityksistä tarjoaa majoituspalveluja. Seitsemisen yritykset suunnittelivat toiminnan laajentamista myös talviaktiviteetteihin. Tutkimuksesta kävi myös ilmi, että alueen yritykset tekevät melko vähän yhteistyötä toistensa tai Metsähallituksen kanssa. (Tunturi 2008)

Seudulla on paljon yrityksiä jotka voisivat hyödyntää sekä yritysyhteistyötä että alueen kävijävirtaa vaikka eivät suoranaisesti alueella toimisikaan. Yrittäjät eivät vielä välttämättä tunne toisia yrityksiä ja niiden tarjoamia palveluita.

Asiakkaat

Kävijätutkimusten perusteella useimmat Seitsemisen ja Helvetinjärven kävijät käyvät kansallispuistoissa omatoimisesti eivätkä juuri käytä yritysten maksullisia palveluita. Kansallispuistojen kävijämäärien perusteella luontomatkailuyrityksillä olisi mahdollisuuksia hyödyntää enemmän kansallispuistojen kävijävirtoja ja edistää siten myös oman toimintansa kannattavuutta. (Tunturi 2008)

Yrittäjien asiakkaina puistoon tulevien kävijöiden määrä on tällä hetkellä todella pieni. Yritysten Seitsemisen asiakasmäärän prosenttiosuus oli 1,3 % ja Helvetinjärven 3,1 % puistojen kokonaiskäyntimääristä (Tunturi 2008). Luontomatkailuyrityksillä olisi mahdollisuuksia hyödyntää enemmän kansallispuistojen kävijävirtoja ja edistää siten myös oman toimintansa kannattavuutta.

Tällä hetkellä yrittäjien asiakkaista valtaosa ei mene puistoon eivätkä yrittäjät toimi puiston alueella. Suurin osa matkailuyritysten asiakkaista on yritysasiakkaita. Vilkkaimmat kuukaudet matkailuyritysten Seitsemistä käyttäville asiakkaille ovat touko- elo- ja syyskuu, jolloin yritysasiakkaita tuodaan puistoon virkistäytymään. Suosituimmat aktiviteetit ovat retkeily, maastoruokailu, käynti luontokeskuksessa, kulttuuriperintöön tutustuminen ja opetukseen liittyvä käynti. Tärkein aktiviteetti on retkeily. (Tunturi 2008)

Metsähallitus teettää kävijätutkimuksia joista saa arvokasta tietoa alueen kävijöistä palveluiden kehittämiseen. Metsähallitus on pyrkinyt yhdenmukaistamaan kävijätutkimusta laatimalla kävijätutkimusoppaan (Peltonen 2009).

2.4 Tavoitetila alueella

Hankkeet

Metsähallituksen toteuttama Seitsemisen ja Helvetinjärven alueen luontomatkailusuunnitelmahanke 2007 – 2008 tuotti alueelle luontomatkailusuunnitelman. Sen tavoitteena on tehdä aluekokonaisuudesta yhä tunnetumpi, monipuolisempi ja suosittu luontomatkailun keskittymä, jota käytetään kestävästi ja luontoa säästävästi. Hankkeen yritystyöpajoissa 2007 – 2008 tuotettiin SWOT- ja resurssianalyysit, strategiset kehittämistavoitteet sekä kehittämisvisio, jonka mukaan Seitsemisen ja Helvetinjärven luontomatkailualue on vuonna 2020 kansainvälisesti kiinnostava ja valtakunnallisesti tunnettu kestävä matkailun kärkikohde (Hankesuunnitelma 2009).

Vision mukaan aluekokonaisuuden tavoitteena on tulla malliesimerkiksi kestävä luontomatkailun toteuttamisessa ja maakunnan matkailussa kestävä matkailun edistämisen toteutumisessa. Matkailutoiminnassa noudatetaan Metsähallituksen kestävä luontomatkailun periaatteita ja toiminta pohjautuu Metsähallituksen ja yrittäjien välisiin sopimuksiin. Tavoitteena on edistää aluekokonaisuuden luontomatkailuyrittäjien välistä verkostoitumista, muodostaa ympärivuotisesti toimivia palveluketjuja ja hyödyntää Tampereen vetovoimaa. Palveluista on tarkoitus kehittää kestävä matkailuun profiloituneita ja laadukkaita, luontoon, paikalliseen kulttuuriperintöön ja aitoihin elämyksiin perustuvia. (Hankesuunnitelma 2009)

Metsähallitus määrittelee luontomatkailusuunnitelmassaan kestävän matkailun merkityksen ja keinot, joilla kestävyyttä voidaan edistää ja seurata Seitsemisen ja Helvetinjärven alueella. Hankkeessa on tarkoituksena ottaa käyttöön pitkällä aikavälillä laadunhallintajärjestelmä ja siihen liittyvä asiakaspalautejärjestelmä. Näin kyetään seuraamaan asiakastyytyväisyyttä ja kehittämään samalla yrittäjien työtä. Metsähallitus on tehnyt luontomatkailuselvityksen yhteistyössä alueen yrittäjien ja matkailutoimijoiden kanssa.

Alueen kehittämisen jatkotoimenpiteistä vastuu jakautuu Metsähallituksen ohella luontomatkailualueen kunnille, maakunnallisille kehittäjille sekä yrityksille.

Hankesuunnitelman mukaan alueen luontomatkailua kehitetään yhteistyössä maakunnallisten matkailutoimijoiden kanssa niin, että alueen merkitys maakunnan luontomatkailulle tunnistetaan ja tunnustetaan sekä otetaan huomioon matkailun kehittämistyössä. Alueen luontomatkailun kehittämiseksi on luotu pysyvä yhteistyöryhmä luontomatkailusuunnitelmahankkeen kehittämistyön jatkamiseksi.

Seitsemisen ja Helvetinjärven matkailualueen yritystoimintaympäristön kehittämishanke 2009 – 2010 (SYTYKE) pohjautuu Metsähallituksen vuonna 2008 valmistuneeseen luontomatkailusuunnitelmaan. Hanke jatkaa jo alkanutta systemaattista Seitsemisen ja Helvetinjärven matkailualueen kehittämistä osana muotoutuvaa Pirkanmaan elämystuotantoa. Hankkeen tuloksena kuntien, verkostojen ja yrittäjien välinen yhteistyö lisääntyy ja alueen saavutettavuus paranee. SYTYKE-hankkeen tehtävänä on luoda matkailualueen vision ja tavoitteiden suuntaisesti edellytyksiä Pirkanmaan luonto-, kulttuuri- ja hyvinvointimatkailun mittavalle hyödyntämiselle. Pää tavoitteina on luoda Seitsemisen – Helvetinjärven matkailualueelle yritystoimintaympäristön pitkän aikavälin kehittämissuunnitelma ja lähiajan toimenpideohjelma. (Piramk 2009)

Hankkeen toimenpiteitä ovat muun muassa erimuotoiset työpajat ja selvitystyöt. Myös kumppanuus tutkimus- ja oppilaitosten kanssa on keskeistä alan tutkimustiedon hyödyntämiseksi käytännössä.

Opinnäytetyön osuus

Hankkeeseen liittyen opinnäytetyöni selvittää millaisia keinoja laatujärjestelmät ja yhteistyösopimukset ovat Seitsemisen ja Helvetinjärven alueen metsien eri

käyttömuotojen yhteensovittamisessa. Työ pohjautuu alueen eri käyttömuotojen esittelyyn ja kehitysvisioihin sekä kestävän luontomatkailun periaatteisiin. Käsittelen laatujärjestelmiä ja yhteistyösopimuksia yhteistyön rakentamisen, kestävän matkailun kehittämisen ja yrittäjien näkökulmasta. Vertaan kirjallisuusaineistoa tekemiini alueen yrittäjien haastatteluihin. Yrittäjille tekemäni kyselyn haastattelukysymykset keskittyivät kestävän matkailun kehitystyöhön siitä näkökulmasta millaisia käytännön työkaluja siihen voisivat laatujärjestelmät ja Metsähallituksen yhteistyösopimukset tarjota. Kartoitin alueella toimivien yrittäjien mielikuvia laadun ja kestävän matkailun kehittämiseen ja keräsin yritysten näkemyksiä yhteistyösopimuksista, laadusta ja laatujärjestelmistä. Osallistuin myös kahteen aiheesta käsittelevään seminaariin, Seitsemisen luontokeskuksessa 1.12.2008 ja Tampereen Werstaalla 26.9.2009. Seminaareissa yrittäjien osuus on ollut melko pieni. Mukana olleiden yrittäjien puheenvuorot näissä tilaisuuksissa ovatkin olleet sitten todella arvokkaita. Hankkeista tulee helposti paperinmakuisia ja ei-käytännönläheisiä jolleivät yrittäjät osallistu niiden tekemiseen. Kuka muu osaisi antaa yrittäjälähtöisen näkökulman kuin yrittäjä itse?

Haastatteluaineistossa ensimmäisenä törmäsin kohderyhmän määrittelyn vaikeuteen. Alueella toimivia yrityksiä on kaiken kaikkiaan valtava määrä. Mahdollisesti haastateltavia yrityksiä määritti projektipäällikkö Erkki Kelloniemi 25 kappaletta. Yritykset olivat hyvin erilaisia matkailun toimijoita majoitus- ja ravitsemuspalveluista luontomatkailuyrityksiin. Oli vaikea määritellä kaikkia yrityksiä jotka oleellisesti tällä hetkellä liittyvät ja voisivat liittyä alueen luontomatkailuun tulevaisuudessa. Sain vastauksia, joissa yritykset eivät tunteneet kuuluvansa kohderyhmään, tai kokivat kysymykset erikoisalakysymyksinä joihin eivät pystyneet vastaamaan, ja jättivät tästä syystä kyselyn väliin.

Toinen vaikeus oli haastattelukysymysten muodostaminen. Kuinka luoda vaikeista ja abstrakteistakin asioista helposti ymmärrettäviä ja analysoitavia kysymyksiä niin montaa eri tyyppilajia edustavalle yritykselle. Kaikkiin kysymyksiin ei oltukaan vastattu, tai vastattu yhdellä, kahdella sanalla, tai ympäripyöreästi. Arkikielisempi ja kevyempi lähestymistapa toimisi varmaankin paremmin kuin monen sivun pitkät kysymykset. Monella yrittäjällä ei varmaankaan ollut aikaa perehtyä syvällisiin, laajoihin kysymyksiin. Vapaa vastausmuoto luultavasti kuitenkin antoi enemmän sisällöllisesti kuin esimerkiksi valmiit vastauspohjat olisivat voineet antaa. Ehkä on

niin, että mitä syvällisempi kysely, sitä pienempi vastausprosentti, mutta myös syvällisemmät vastaukset? Selkeästi vaikeiksi koetut kysymykset käsittelivät kestävän luontomatkailun toteutumisen lisäämistä, ekologisen, taloudellisen, sosiaalisen ja kulttuurisen kestävyysyden yhteensovittamista ja luettelemista asioista, joita olisi hyvä yhtenäistää alueella. Yhteistyösopimusta ei osattu yleisesti ottaen arvioida koska sen sisältöä ei suurin osa vastanneista tuntenut.

Kolmas vaikeus oli kontakti. Lähetin kyselyn liitteineen sähköisesti 25 yrittäjälle ja ainoastaan yksi vastasi pelkästään sen perusteella. Soitin kaikki yrittäjät läpi ja suhtautuminen oli pääosin erittäin positiivista. Puhelimitse tein yhden haastattelun ja jäin odottamaan sähköisiä vastauksia, joita tuli muutama uudelleenlähetettyäni kyselylomakkeita. Tein myös yhden henkilökohtaisen haastattelun.

Henkilökohtainen haastattelu kasvotusten tuntui toimivimmalta ja antoisimmalta, puhelimesta yrittäjät olivat kiireisiä, ja sähköposti ei tuntunut kiinnostavan innostamaan vastaamaan. Vastanneet yrittäjät edustivat erilaisia elämys- ja majoituspalveluita sekä kylätoiminta- ja vapaa-ajankeskuksia. Kyselyn tuloksena saadun vähäisen materiaalin perusteella ilmeni kuitenkin tarvetta osallistamisen kehittelyyn, vuorovaikutuksen rakentamiseen, tiedonjakoon ja avoimeen keskusteluun aiheista.

Esittelen yrittäjien näkemyksiä, mielipiteitä ja kehitysehdotuksia aihealueittain teoreettisen tiedon lomassa. Vastaukset olen koostanut yhteen niin, ettei niistä ole tunnistettavissa yksittäistä vastaajaa.

3 KESTÄVÄ LUONTOMATKAILU

3.1 Ekologinen, sosiaalinen ja taloudellinen kestävyys

Luontomatkailu on parhaimmillaan matkailutoimintaa, joka järjestää mahdollisuuksia vierailu paikoissa, joiden luonnonominaisuudet vetävät puoleensa niiden itseisarvonsa takia, mutta koska luontomatkailu on nimenomaan elinkeino, ristiriita saattaa syntyä luontoa hyväksikäyttävän yritystoiminnan ja luontoa säästävän toiminnan välille.

Hemmin (2005) mukaan Suomessa luontomatkailu nähtiin sen kehittämisen alkuvaiheessa eräänlaisena aatteena, jolla oli eettiset ja luontoa kunnioittavat lähtökohdat. Ala on viime vuosina monipuolistunut ja laaja-alaisesti; siitä on

tullut selkeästi merkittävä elinkeino, yritystoiminta on monipuolistunut sekä laatu ja yrittäjien osaaminen parantunut. Luontomatkailun käsite lähenee kuitenkin tavanomaista loma- ja vapaa-ajanmatkailun käsitettä, jolloin se saattaa myös menettää kilpailuasemaansa.

Luonto on luontomatkailun tuotekehityksen raaka-aine ja resurssi. Luontomatkailu on kestävää silloin, kun resurssit säilyvät ehtymättöminä ja muuntumattomina tai kun niitä voidaan lisätä. (Hemmi 2005)

Kestävyys viittaa matkailun ekologisen, kulttuurisen ja taloudellisen kantokyvyn ja matkailun laadun säilymiseen samanaikaisesti pitkällä aikavälillä ja suunnittelun kokonaisvaltaisuuteen. Matkailun kestävyydestä vastaavat kaikki matkailun toimijat, kuten esimerkiksi yrittäjät, matkanjärjestäjät, matkailuorganisaatiot ja matkailijat. Oleellista on se, miten ja millä arvoilla tätä elinkeinoa harjoitetaan. Luontomatkailun pitäisi sisältää automaattisesti vastuullisuuden, kestävyiden ja luonnonkunnioittamisen periaatteet ilman, että erikseen tulee määritellä kestävä luontomatkailu; mitä on käsitteen ulkopuolelle jäävä luontomatkailu?

Määriteltiinpä luontomatkailu miten tahansa, sitä ei tule jarruttaa, vaan kehittää: ihmisille on tärkeää päästä kosketukseen luonnon kanssa. Kestävän luontomatkailun tavoitteena on tarjota matkailijoille hienoja elämyksiä luonto- ja kulttuuriarvoja vaarantamatta. (Hemmi 2005)

Matkailun ekologisoituminen alkoi ns. vihreän matkailun ja ekoturismin kehittämisenä ja sittemmin kestävä matkailun ja luontomatkailun kehittämisenä. Matkailun ekologisoituminen oli seuraus matkailun sisäisestä ristiriidasta eli luonnonsuojelun käytäntöjen ja ekologisten periaatteiden laiminlyönnistä perinteisessä matkailussa. (Hemmi 2005)

Kestävä matkailuntutkimus nojaa yleisen kestävyiden tutkimukseen, josta voidaan johtaa elinkeinon omat tutkimusmenetelmät. Yleisellä tasolla kestävä kehityksen arviointiongelmien eivät johdu ympäristöstä saadun informaation puutteesta, vaan informaation laadullisesta ja pirstaleisesta luonteesta. Kestävyiden tutkimisen perusongelma on se, että kestävyys/kestämättömyys ilmenee yleensä hyvin pitkällä aikavälillä – monesti jopa vaarallisen huomaamattomasti.

Hemmin mielestä kestävän matkailun kehittämisen ja suunnittelun keskeinen kysymys on se, missä elinkaaren vaiheessa matkailualueiden kehittämisessä kestävyys näkökulma tulisi ottaa esiin ja rakentaa sisään suunnitteluun. Ideaalitilanne olisi luonnollisesti saada kestävyyskysymys mukaan suunnitteluprosessiin heti matkailun kehittämisen alkuvaiheessa. Matkailun kestävyysnäkökulmaa tähtäävät toimenpiteet ajoittuvat yleensä vaiheeseen, jossa matkailualueen tai -kohteen kehitys muuttuu kysyntävetoisesta tarjontavetoiseen. Muuttumisvaiheessa matkailun kehittämiseen tähtäävillä käytännöillä on taipumus siirtyä yhä enemmän ulkopuolisten toimijoiden ja pääomien varaan, ja alueen matkailijamäärä ja infrastruktuuri kehittyvät aiempaa nopeammassa tahdissa. Samalla saatetaan matkailutoimintoja kehittää ja ohjata lyhytnäköisin perustein ja siten kestävämmällä tavalla. Näin ollen siirtyminen kysyntävetoisesta kehityksestä tarjontavetoiseen on matkailun jatkokehittämisen kestävyysnäkökulmasta kriittinen. Hemmin mukaan nimenomaan tässä vaiheessa pitäisi matkailukohteen kehittämiseen tuoda mukaan kestävän matkailun säätelymekanismeja.

3.2 Kestävän luontomatkailun tavoitteet

Rion seurantakokoukseen Johannesburgiin oli laadittu kansainvälistä matkailua koskevia kestävän matkailun tavoitteita matkailuelinkeinolle ja yritystoiminnalle joista Hemmi listaa seuraavat:

- on noudatettava sekä luonnonvarojen käyttöä että jätteiden tuottamista minimoivia ympäristöjohtamisen periaatteita
- on kehitettävä henkilökuntaa ja asiakkaita varten ympäristölliset ja yhteiskunnalliset käytäytymissäännöt
- on omaksuttava kansainvälisten järjestöjen ja muiden sertifioijien asettamat ympäristöstandardit ja sosiaaliset standardit
- on osallistuttava paikallista ympäristöä, yhteisöjä ja kulttuureita suojeleviin hankkeisiin.

”Luontomatkailun kehittämisen vaatimuksia tarkoituksenmukaiseen suuntaan ovat mm. mahdollisimman luonnontilaisten alueiden olemassaolo ja niistä huolehtiminen, alkuperäiskulttuurien ja niihin liittyvien ympäristöjen säilyminen, maisemallisesti esteettisten alueiden säilyttäminen ja maisemasuunnittelu, luonnon

vaihtelevuus ja korkea diversiteetti, korkea tietämyksen taso luonnosta ja kulttuurihistoriasta, tutkittu ekologinen ja maantieteellinen tieto, järjestelmä jolla ohjaillaan alueiden käyttöä niiden kantokyvyn mukaisesti ja taito ja muut valmiudet yhdistää tietoa, osaamista ja muita voimavaroja luontomatkailutuotteiden kehittämiseksi” (Hemmi 2005).

Kestävä matkailukehitys on jatkuva prosessi, joka johtaa kaikkien voimavarojen hoitoon sillä tavoin, että taloudelliset, sosiokulttuuriset, esteettiset ja eettiset tarpeet täyttyvät samalla kun ylläpidetään kulttuuriympäristön koskemattomuutta, säilytetään elämää ylläpitävät ekologiset toiminnot sekä biologinen ja maisemallinen monimuotoisuus. Kestävyys viittaa matkailun ekologisen, kulttuurisen ja taloudellisen kantokyvyn ja matkailun laadun säilymiseen samanaikaisesti pitkällä aikavälillä ja suunnittelun kokonaisvaltaisuuteen.

Hemmin mukaan matkailun kestävydestä vastaavat kaikki matkailun toimijat, kuten esimerkiksi yrittäjät, matkanjärjestäjät, matkailuorganisaatiot ja matkailijat. Luontomatkailun yleisten tavoitteiden, kuten arvo-orientoituneen matkailun toteutuksen, ympäristönsuojelun edistämisen, luonnon opiskelun ja oppimisen mahdollisuuden tarjoamisen, matkailijoiden luontosuhteen kehittämisen, matkailijoiden fyysisen ja psyykkisen kunnon kohentamisen, aitojen luontoelämysten toteuttamisen missioita, velvoitteita ja tavoitteita ei pidä säilyttää yksinomaan yrittäjien kannettaviksi. Muiden yhteiskunnan luontomatkailijoiden toimijoiden on ne ensisijaisesti määriteltävä.

Luontomatkailun kehittämiseksi kestäväään suuntaan matkailuyrittäjillä ja matkanjärjestäjillä on oltava perusteellista ja syvällistä tietoa matkailualueen luonnosta ja ekologiasta ja tätä tietoa on jatkuvasti kartutettava. Hemmin mukaan luontomatkailutuote tulisi toteuttaa aitona elämyksenä eikä helppona ja halpana keinotekoisena tuotteena. Luontoon ei tulisi tuoda tapahtumia eikä siellä toteuttaa palveluita jotka eivät sinne kuulu. Luontomatkailutuotteen tulisi olla toteutettu siten, että toteutuksesta vastaavat tahot toimivat samansuuntaisesti ja yhteisvastuullisesti luontoa säilyttävästi. Matkailijat ja yrittäjät eivät ohjaa luontoa vaan luonto määrittelee toiminnan laadun ja laajuuden.

Seitsemisen ja Helvetinjärven alueen pitkän aikavälin yritystoimintaympäristön kehittämissuunnitelma sisältää muun muassa toimenpiteet, joilla luodaan

matkailualueelle soveltuvat kestävän matkailun periaatteista johdetut arvot sekä indikaattorit. Siinä määritellään myös seutukuntien ja kuntien yritysverkostoille suunnattavien palvelujen kehittämisen painopistealueet aikataulutettuna. Lisäksi suunnitelma sisältää toimenpiteitä, joilla luodaan tutkimus-, kehittämis- ja koulutuspalveluita. Näillä tuetaan olemassa olevien yritysten liiketoiminnan sopeuttamista monialaiseen verkostoyhteistyöhön sekä kestävän matkailun palvelukokonaisuuksien ja markkinointi- ja jakelukanavien kehittämistä.

Kestävyyden periaatteet tulisi Hemmin mielestä huomioida käytännössä inhimillisten resurssien johtamisessa, materiaalihankinnoissa ja painettujen materiaalien tuottamisessa. Palvelupakettien kehittäminen ja suunnittelu on tärkeää tehdä niin, että ne minimoivat ympäristöllisiä vaikutuksia. Hemmi kokee tärkeänä myös neuvottelut tarjoajien kanssa sopimuksista, joissa integroidaan kestävyyden periaatteet valintakriteereihin ja palveluntarjoajien palvelusopimuksiin. Tärkeää on myös asiakkaiden yksityisyyden, terveyden ja turvallisuuden takaaminen sekä vastuullisen käyttäytymisen ja kestävyyden kysymysten esille tuominen matkakohteissa. Suhteiden hoitaminen matkakohteissa tapahtuu tukemalla kohteiden hallinnoijien ponnistuksia kestävyyskysymyksissä ja edistämällä taloudellisesti suojelua ja kehittämisprojekteja.

Tekemäni kyselytutkimuksen perusteella yritykset näkivät kestävän luontomatkailun toiminnan käytännönläheisinä tavoitteina, joita olivat: kulttuuriperinnön, lähiympäristön ja ympäristötaide- ja luontokohteiden hyödyntäminen, kansallispuiston informaatio, lihasvoimin liikkuminen, työnäytökset, paikalliskulttuurin ja tarinaperinteen tuntemuksen lisääminen ja materiaalin kuten astioiden ja kulkuneuvojen kestävän kehityksen mukaistaminen. Astiat voisivat olla myös syötäviä tai vaikkapa poltettavia pärelautasia, kulkuneuvot hevosia tai yhteiskuljetuksia. Eri vastaukset tulivat eri yrittäjiltä, joten näkemyksiä voitaisiin rikastaa yhteistuumin hyvin paljon, ja tätä kautta löytää lisäarvoa ja monipuolisuutta sekä jo olemassa olevaan, että kehitteillä olevaan toimintaan. Yrittäjät tuovat hyvää näkemystä periaatteiden käytännönläheiseen toteuttamiseen.

3.3 Metsähallituksen kestävän kehityksen periaatteet

Luontomatkailun ja sen edellytysten kehittämiseksi Metsähallitus on laatinut kestävän luontomatkailun periaatteet luonnonsuojelu- ja erämaa-alueille sekä

suojeluohjelmakohteille. Kestävää luontomatkailua kehitetään yhteistyössä matkailun parissa toimivien yrittäjien, paikallisten asukkaiden, kuntien ja muiden yhteisöjen kanssa. Kestävyyden eri ulottuvuudet limittyvät, ja ne ovat toisistaan riippuvaisia. Kestävä matkailukehitys johtaa kaikkien voimavarojen hoitoon sillä tavoin, että taloudelliset, sosiaaliset ja esteettiset tarpeet täyttyvät samalla kun ylläpidetään kulttuurista koskemattomuutta ja säilytetään elämää ylläpitävät ekologiset toiminnot ja biologinen monimuotoisuus. Ekologinen kestävyys tarkoittaa luonnonarvojen kunnioittamista. Sosiaalinen, taloudellinen ja kulttuurinen kestävyys tarkoittavat paikallisten asukkaiden hyvinvoinnin kunnioittamista ja matkailijoiden elämysten varmistamista. Luontomatkailu voi parhaimmillaan edistää luonnonsuojelua, hyvinvointia ja taloudellista kasvua. (Hemmi 2005)

Kestävän luontomatkailun periaatteet Metsähallituksen hallinnassa olevilla suojelualueilla ovat:

- 1 Luontoarvot säilyvät ja toiminta edistää luonnon suojelua.
- 2 Ympäristöä kuormitetaan mahdollisimman vähän.
- 3 Arvostetaan paikallista kulttuuria ja perinteitä.
- 4 Asiakkaiden arvostus ja tietämys luonnosta ja kulttuurista lisääntyvät.
- 5 Asiakkaiden mahdollisuudet luonnossa virkistymiseen paranevat.
- 6 Asiakkaiden henkinen ja fyysinen hyvinvointi vahvistuvat.
- 7 Vaikutetaan myönteisesti paikalliseen talouteen ja työllisyyteen.
- 8 Viestintä ja markkinointi ovat laadukasta ja vastuullista.
- 9 Toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä.

Kestävän luontomatkailun periaatteet löytyvät yksityiskohtaisemmin liitteestä 2. Periaatteet eivät ole luettelo siitä, mitä saa tehdä ja mitä ei. Pikemminkin on kyse yhteisestä pyrkimyksestä näiden yleisten periaatteiden mukaiseen tavoitetilään. Luonto- ja lajistoarvojen turvaaminen on suojelualueiden keskeisin tehtävä. Luontomatkailun ympäristövaikutuksia arvioidaan ”hyväksyttävän muutoksen raja” – menetelmällä. (Metsähallitus) Menetelmässä määritellään kestävyiden mittarit, joiden avulla seurataan luontomatkailun ekologisia, sosiaalisia ja taloudellisia vaikutuksia kohdealueilla. Näin voidaan seurata alueen tilaan liittyviä muutoksia ja löytää oikeat toimenpiteet muutoksen hallitsemiseksi. Jokaiseen periaatteeseen

liittyy sitä konkretisoivia tavoitteita, ja jokaiseen tavoitteeseen liittyy sitä kuvaava mittari tai useampia, jolle mitataan nykyarvo ja määritellään tavoitearvo.

Kävijöiden ja yrittäjien mielipiteet sekä maaston kulumisen lukeutuvat Seitsemisen ja Helvetinjärven alueen kestävyys seurannan mittareihin. (Rouvala ja Peltonen 2008)

Kestävän luontomatkailun mittarien työstämisessä pyritään mahdollisuuksien mukaan hyödyntämään alueilta, kävijöiltä ja sidosryhmistä kerättävää tietoa. Ympäristövaikutusten arvioinnin olisi hyvä perustua esimerkiksi laskettuihin käyntimääriin, selvityksiin luonnon kulumisesta sekä arvioihin menetetyistä ja syntyneistä työpaikoista suunnittelualueen ympäristössä. (Rouvala ja Peltonen 2008)

Kyselytutkimukseeni vastanneet yritykset eivät aiemmin olleet juuri tutustuneet Metsähallituksen kestävä luontomatkailun periaatteisiin, jotka olivat kyselyn liitteenä. Periaatteisiin suhtauduttiin kuitenkin positiivisesti, eikä niiden noudattamisessa nähty juurikaan eroja yritysten nykyiseen toimintamalliin ja ne nähtiin myös lisämahdollisuuksina yrityksen toiminnan toteuttamiseen. Yritysten taholta muistutettiin kuitenkin, että sitoutumista odotetaan myös Metsähallitukselta, ja tuumittiin, kohtaavatko suurten ja pienten yritysten tarpeet ja tavoitteet aina. Periaatteiden käytännön toteutusta pidettiin sekä hyvinä että haasteellisina, ja kritisoitiin myös suojelun asemaa rajoittavana tekijänä. Turvallisuuskysymyksiä tuotiin esille esimerkiksi latupohjien kunnostamisen näkökulmasta suojelualueilla. Käytännön toteutukseen mukaan lähtemisessä uhkana nähtiin lisäkustannukset ja sen seurauksena pienen yrityksen elinkyvyn heikkeneminen. Vastauksissa ei tullut ilmi yrittäjien käsityksiä kestävä kehityksen periaatteiden noudattamisen konkreettisista hyödyistä.

3.4 Ympäristövastuullinen yrittäjätoiminta

Nykypäivän maailmantaloudessa organisaatioita ja yrityksiä vaaditaan yhä useammin osoittamaan, että niiden toiminta on taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristön kannalta kestävä. Voidaan perustellusti väittää, että hyviin tuloksiin pyrkiminen tähän kolmikantaan panostamalla on hyödyksi kaikilla elinkeinosektoreilla. ”Ajattele maailmanlaajuisesti, toimi paikallisesti”. (Hemmi 2005)

Vastuullinen liiketoiminta on kestävän matkailun yksi tukipilari. Matkailun kansainvälistyminen ja globalisaatio, yritysten keskittyminen ydinosaamiseensa, laajojen yritysverkostojen muodostuminen, maailmanlaajuiset ympäristöongelmat sekä asiakkaiden ympäristötietoisuuden lisääntyminen ovat muutoksia, jotka pakottavat yritykset sopeutumaan uusiin ehtoihin. Tämä koskee myös pieniä matkailuyrittäjiä: matkanjärjestäjät edellyttävät yhteistyöyrityksiltään laatua ja ympäristövastuullisuutta. (Hemmi 2005)

Hemmin mukaan yleinen uskomus siitä, että yrityksen valmistaessa vain käsin kosketeltavaa tuotetta syntyy ympäristövaikutuksia, on kumoutunut: myös palveluyritykset, kuten matkailuyritykset, kuormittavat ympäristöä. Samoin on kumoutunut myös uskomus siitä, että ympäristövastuullisuuden toteuttaminen aiheuttaa vain kustannuksia. Nykyisen yritystoiminnan perusajatus on, että ympäristövastuullinen toiminta synnyttää kustannussäästöjä, lisää yrityksen arvoa ja kilpailuetua sekä parantaa ympäristön tilaa ja asiakkaiden viihtyvyyttä. Ympäristöstrategian kulmakiviä ovat kestävä kehitys, ympäristövaikutusten tunnistaminen ja minimoiminen ja sidosryhmien huomioiminen.

Ympäristöjärjestelmämallien tarkoituksena on auttaa organisaatioita sekä hallitsemaan yhä paremmin toimintansa vaikutuksia ympäristöön että osoittamaan hyvää ympäristöasioiden hallintaa. Hemmin mukaan ympäristöselonteko sisältää esimerkiksi kuvauksen yrityksen toiminnasta, tuotteista ja palveluista, ympäristöjärjestelmien esittelyn, toiminnan merkittävät ympäristönäkökohdat ja toiminnan ympäristöasioiden päämäärät ja tavoitteet, ympäristövaikutuksen kehityksen ja kuvauksen siitä, miten yritys on täyttänyt nämä vaatimukset. Ympäristöjärjestelmistä saadaan suurin mahdollinen hyöty vain, jos niitä sovelletaan oikein. Ympäristöauditoinnit ovat tärkeitä menetelmiä sen varmistamiseksi, että ympäristöjärjestelmää sovelletaan ja ylläpidetään oikein.

Hemmin mielestä yrityksillä pitäisi olla ympäristöohjelma, koska tavoite on koko toiminnan saattaminen askel askeleelta ympäristöä säästävämmäksi. Oppaat osaltaan opastavat asiakkaita paikalliseen kulttuuriin luontoa kunnioittavalla tavalla, ohjeistavat muun muassa luonnonsuojelumääräyksistä, jätteen käsittelystä ja pukeutumisesta. Oppiminen on tärkeä osa kestävää matkailua. Tärkeä osa on myös paikallistalouden tukemisella ja sillä, että pyritään hankkimaan

mahdollisimman paljon paikallisin voimin tuotettuja tavaroita ja palveluja, suositaan perinteisiä ruokia ja juomia sekä kädentaitoja.

Yrityksen toiminta on ympäristölaadukasta Hemmin mukaan, mikäli yritys toimii ekotehokkaasti, yrityksen ympäristövaikutukset on minimoitu, yritys toteuttaa parhaita käytäntöjä, säästää energiaa ja vettä, ympäristölogistiikka on hoidettu niin, että loppusijoitukseen päätyy mahdollisimman vähän materiaalia, yrityksellä on sertifioitu ympäristöjärjestelmä, ”virallinen” ympäristömerkki ja yritys suorittaa omavalvontaa.

Metsähallituksella on yhtenäinen jätehuollon ohjemateriaali joka sisältää lajitteluohjeita ja toimintaohjeita sekä maastoon että sisätiloihin. Asiakkaille ja sopimusyrittäjille annetaan jätevalistusta ja mahdollisuuksia omalta osaltaan edistää jätehuoltoa.

Yrityksillä on myös yhä useammin ja runsaammin alihankkijoita, toimittajia ja kumppaneita, jotka edellyttävät toinen toisiltaan kestävän kehityksen mukaista toimintaa ja laatua. Täten taataan myös ympäristötietoisille asiakkaille paras mahdollinen laatu.

Yrittäjille esittämäni ekologisen, taloudellisen, kulttuurisen ja sosiaalisen kestävyysrisiriitoja koskenut kysymys toi esiin vastauksia, jotka korostivat, että yritystoiminnassa on otettava huomioon ensisijaisesti kannattavuus, mutta myös luonnon ja kulttuurin kunnioitus. Tuotekehitykseen on otettava kaikki palaset mukaan ja luonnon kulutus kanavoitava hallitusti. Retkeily kuluttaa luontoa mutta toisaalta matkailijan positiivisen luontokokemuksen nähtiin lisäävän luonnon arvoa ja arvostamista. Luontomatkailuyrittäjät luultavasti suhtautuvat luonto- ja ympäristöasioihin keskivertoyrittäjää positiivisemmin, sillä ympäristövastuullisuus ja luonnonmukaisuus toimivat alalla valtteina.

4 YHTEISTYÖN POTENTIALIT JA KEHITTÄMINEN

4.1 Yhteistyön potentiaalit

Yrittäjä on perinteisesti ollut henkilö, joka on oppinut yrityksen toimintaan liittyvät asiat kantapään kautta ja toiminut hyvin itsenäisesti ja muista riippumattomana.

Yrittäjä on halunnut rakentaa itse oman menestyksensä ja pitää kaikki langat

omissa käsissään. Yrittäjyydessä on vahvasti korostunut itsenäisyys ja yksin puurtaminen. Asiakkaiden vaatimustason kasvun ja kilpailun kiristymisen myötä on nousemassa uudenlainen yrittäjäsukupolvi ja uusi yrittäjyyden toimintamalli. Uuden sukupolven yrittäjä toimii globaaleilla markkinoilla ja rakentaa sekä sosiaalisia että omaa liiketoimintaa tukevia verkostoja. Yrittäjyys muuttuu sosiaalisemmaksi ja vuorovaikutteisemmaksi. Yrittäjä näkee muut yritykset mahdollisuutena eikä uhkana ja haluaa rakentaa menestyksen yhdessä muiden kanssa. Yrittäjät panostavat avoimuuteen ja tiedon jakamiseen ja luottavat toisiin yrittäjiin. Voidaan sanoa, että yritykset toimivat henkisesti lähellä toisiaan ja ovat riippuvaisia toistensa osaamisesta ja resursseista. (Hemmi 2005)

Luontomatkailuyritykset ovat yleensä yhden tai muutaman henkilöomistajan yrityksiä eli pienyrityksiä. Yrittäjiltä ja oppailta edellytetään korkeaa ammattitaitoa, liiketoimintaosaamista ja markkinoinnin, myynnin sekä henkilöstön kehittämistä. Kansainvälisille markkinoille kärkiyritysten verkkoon pääseminen edellyttää korkeita laatuvaatimuksia. Toimintaympäristön kansainvälistyminen onkin yrityksille yhä suurempi haaste. Myös tuotteista pitää kehittää omaperäisiä ja ainutlaatuisia. Yrittämisen onnistuminen edellyttää Hemmin mukaan hyvää liikeideaa, innovatiivisuutta, luovuutta, laatua, luotettavuutta, asiakkaiden turvallisuudesta huolehtimista, tervettä rahoitusrakennetta, jaksamista ja pitkäjänteisyyttä. Onnistuvalta yrittäjältä edellytetään myös asiakkaiden toiveiden huomioimista, asiakkaiden tuotteisiin kohdistuvien eettisyysvaatimusten arvioimista, viimeisteltyä ja monipuolista tuotteistoa, laadukkaita oheispalveluita (esimerkiksi majoitus- ja ravitsemispalvelut) ja luotettavaa, täsmällistä palvelua ja ammattitaitoa. Yrittäjällä pitää olla erityinen ”yrittäjän mielenlaatu”, tietoa ja osaamista, laskupäätä, rohkeutta sijoittaa itsensä ja rahansa yritykseen ja kykyä ennakoida toimintaympäristön muutoksia.

Tulevaisuuden yrittäjä tarvitsee yhä laajemmin ja monipuolisemmin yrittäjän perusominaisuuksia: kykyä riskin ottamiseen ja johtamiseen sekä luovuuteen ja innovatiivisuuteen. Riskin ottaminen saa uusia ulottuvuuksia kansainvälisillä markkinoilla ja erilaisissa kulttuureissa toimimisessa. Johtaminen on paitsi oman yrityksen myös verkostojen ja kumppanuuksien johtamista ja kehittämistä. Uusien mahdollisuuksien havaitseminen sekä uusien ratkaisujen kehittäminen edellyttävät

yrittäjältä tulevaisuudessa entistä enemmän luovuutta ja rohkeutta sekä yrittäjämäistä asennetta. (Toivola 2005).

Hemmi kuvaa yrityksen rakentavan tuntosarvia ulkomaailmaan, ympäristöön, luontoon, asiakkaisiin ja niiden muutoksiin sekä yrityksen sisälle. Yrittäjän tulee aavistaa ja nähdä sekä lähelle että kauas. Tuntosarvet kertovat, kuinka toimintaa voidaan kehittää.

Yrittäjän on tunnistettava yleiset muutosten kehityssuunnat ja sopeuduttava niihin, ja sen jälkeen laadittava oma, näihin muutoksiin perustuva strategia. Toisin sanoen yritysten on panostettava muutosten (ilmastomuutos, kuluttajakäyttäytymisen muutokset, asiakasrakenteiden muutokset jne.) ennakkointiin ja hallintaan. Menestymisen kannalta olennaista on, että muutoksiin varaudutaan ennakolta ja hyvissä ajoin. Pienillä yrittäjillä ei tähän aina kuitenkaan ole valmiuksia, koska yrittäjän päähuomio kiinnittyy pakostakin tässä ja nyt tapahtuvien asioiden hoitoon. Yhä tärkeämmäksi tekijäksi on noussut yritysten sidosryhmien ja asiakkaiden arvostukset ja mielipiteet sekä sidosryhmien ja asiakkaiden luottamuksen saavuttaminen. Voidakseen vastata alati ja kiihtyvällä vauhdilla muuttuviin olosuhteisiin yrityksen on pidettävä strateginen suunnittelunsa kunnossa ja jatkuvassa käynnissä. Globaalissa maailmassa elämme verkostoyhteiskunnassa, jossa tiedon jalostaminen informaatioksi ja informaation hyödyntäminen edelleen käyttökelpoiseksi tiedoksi toimii tuottavuuden, arvostuksen, kilpailukyvyn ja menestyksen moottorina. (Hemmi 2005)

Yritysympäristö

Tunturin (2008) yritystutkimuksen mukaan Metsähallituksen ja yritysten välillä on hyvin vähän yhteistyötä. Tulosten keskiarvojen perusteella yhteistyötä on eniten alueen käyttöön liittyvissä sopimuksissa, alueen ja palveluiden markkinoimisessa, Metsähallituksen palvelurakenteiden käytössä, alueen muissa palveluissa ja alueen käyttöön liittyvissä luvissa. Silti edellä luetelluissakin asioissa yhteistyötä tehdään vain melko vähän tai keskinkertaisesti. Tyytyväisimpiä oltiin alueen käytön suunnitteluun, alueen käyttöön liittyviin sopimuksiin ja lupiin, Metsähallituksen palvelurakenteiden käyttöön ja alueen muihin palveluihin. Tyytymättömmimpiä oltiin matkailun ohjelmapalveluihin ja alueen ja palveluiden markkinoimiseen. Yritykset arvioivat Metsähallituksen toimintaa Seitsemisessä parhaimmin arvosanoiin

Metsähallituksen Seitsemisen alueen verkkosivujen hyödyllisyydestä, opastusaineiston laadusta ja saatavuudesta, Metsähallituksen henkilöstön yhteistyöstä yrittäjien kanssa ja palvelurakenteista alueen sisääntuloväylillä. Huonoimmat arvosanat saivat erityisryhmien palvelut ja rakenteiden ja reittien turvallisuus. Melko huonoja arvosanoja annettiin hyvin vähän ja erittäin huonoja arvosanoja ei ollenkaan. Helvetinjärvellä parhaimmat arvosanat saivat Metsähallituksen henkilöstön yhteistyö yrittäjien kanssa, Metsähallituksen Helvetinjärven alueen verkkosivujen hyödyllisyys, jätehuolto ja opastusaineiston laatu ja saatavuus. Huonoimmat arvosanat saivat erityisryhmien palvelut ja palvelurakenteet alueen sisääntuloväylillä. Osa yrittäjien toivomista palvelurakenteiden parantamisehdotuksista on jo toteutunut tai toteutumassa.

Luontomatkailusuunnitelman mukaan yhteistyön tärkeimmät tavoitteet ovat sitoutuminen kestävän luontomatkailun periaatteisiin ja yrityksen tuotteiden profiloituminen suojelualueen palveluksi. Metsähallituksen näkemyksen mukaan yrityksen tärkeimmät hyödyt liittyvät tähän profiloitumiseen sekä heidän saavuttamaansa markkinointihyötyyn (luontoon.fi, luontokeskukset), yhteiseen tuotekehittelyyn sekä osaamisen ja laadun parantamiseen. Puistoissa käy paljon ihmisiä joita voitaisiin yhteistyön avulla ohjata yritysten asiakkaiksi, ja luoda myös uusia palveluita alueella sekä tarjota työmahdollisuuksia esimerkiksi oppaille Metsähallituksen järjestämissä tapahtumissa.

Alueella toimivat yritykset ovat halukkaita yhteistyöhön luontomatkailun kehittämisessä. Yritykset katsovat kuitenkin, ettei aluekokonaisuudelle asetettuja kehittämistavoitteita visioineen voida toteuttaa pelkästään yritysten tuotteita ja palveluita kehittämällä. Yritysten mukaan alueen vetovoimatekijöiden tuotteistaminen, verkostoyhteistyö, alueen tarjoamat tukipalvelut yrityksille sekä matkailualueen imago ja saavutettavuus ovat kokonaisuus, joka edellyttää kehittämistoiminnan koordinoitua sekä kaikkien toimijoiden yhteistä panostamista ja sitoutumista. (Hankesuunnitelma 2009)

Luontomatkailun hallinnossa kehittämisen tukeminen ja ohjaus kuuluvat lukuisille eri hallinnonaloille. Kokonaisuusvaltaisuus puuttuu lähes tyystin. Tämä vaikeuttaa luontomatkailuyritystoimintaa, sillä luontomatkailuyritysten yleiset ja paikalliset toimintaedellytykset ja kasvumahdollisuudet ovat usein sidoksissa suurten

toimijoiden, valtiovallan, kuntien, Metsähallituksen ja suurten yritysten ratkaisuihin. Mutta yritysten on huomioitava myös paikalliset toimijat. (Karvonen 2003)

Tämän päivän taloudellisen toiminnan yksiköjä eivät ole niinkään yksittäiset yritykset vaan yritysten verkostot. Elämme verkostotaloudessa ja sen nimissä yritystoiminnan kehityksen edellytetään toimivankin. Luontoyritysten on siis muodostettava yhä tietoisempi suhde yhteiskuntaan. Olennaista on, millaisia siteitä ne luovat eri toimijoihin ja mitä yhteistyöltä haetaan.

Yhteisten tuotteiden potentiaalit

Luontoyrittäjyys tarkoittaa luonnon antimiin ja luonnon tarjoamiin elämyksiin perustuvaa vastuullista yrittäjyyttä. Mukaan kuuluvia eri toimialoja, kuten elintarvike-, käsityö- ja matkailuyrittäjyyttä, yhdistää suomalainen luonto. Aloilla on myös yhteisiä asiakkaita ja käytännön yhteistyömahdollisuuksia. Perinteisten luonnonvarojen käytön lisäksi viime vuosina on syntynyt uutta, luontoa aikaisempaa monipuolisemmin hyödyntävää yrittäjyyttä. Silti vielä on käyttämättömiä mahdollisuuksia kehittää kansainvälisestikin kiinnostavia tuotteita ja palveluita. Menestyksen hakemisessa luontoyrittäjyyden alat voivat tukea toisiaan. Luonnontuotteista tehdyt koriste-esineet ja elintarvikkeet sopivat hyvin käytettäväksi matkailussa. Luontoon liittyvien retkien ja kurssien järjestämisen ohella luontoyrittäjät voivat tarjota käsin tekemisen kautta aktiviteetteja ja luontoterapiaa matkailuyritysten asiakkaille. Luonto- ja eräoppaat sekä ohjelmapalveluyritykset tuovat monipuolista luontoaiheista sisältöä ja tekemistä matkailijoille eri vuodenaikoina, jolloin tarjolle saadaan erilaistettuja matkailupalveluita. (Hemmi 2005)

Maatilamatkailun yritystoiminta liittyy luontomatkailuun ja päinvastoin: luontomatkailijat majoittuvat mieluusti maaseutumatkakohteissa ja maaseutumatkailuyritykset puolestaan tarjoavat asiakkailleen myös luonto-ohjelmia. Elintarvikeala sitoo myös luontomatkailun maaseutumatkailuun. Ruokakulttuurin, eräruokien ja ruokaperinteen hyödyntäminen on usein tärkeä osa matkailuelämystä. Se kytkee ohjelmapalvelut tiiviisti elintarvikealan tuotekehitykseen, jossa myös etsitään kannattavuutta erikoistumalla. Pienimuotoinen

jalostusteollisuus ja lähiruoka sekä luontaistuotteiden keruu rohdoiksi saa paikallisesti tukea luontomatkailusta ja maaseutumatkailusta. (Hemmi 2005)

Käytännön tason verkostoitumisessa esim. useiden pienten ohjelmapalveluyritysten ja luontomatkailuyritysten rypäle muodostaa tuotemoduulit, joita yhdistämällä saadaan ostajille monipuolisia ja räätälöityjä tuotteita. Lopputuotteeksi pyritään saamaan aikaan asiakkaan tarpeita vastaava, räätälöity palvelupaketti, joka voi sisältää muun muassa saunomista, erilaisia hemmotteluhoitoja, terveellistä ja hyvää ruokaa sekä aktiivisia liikunta-, kulttuuri- ja harrastepalveluita. Verkostoitumisen etuna on myös investointitarpeen madaltuminen hankinnoissa, joissa voidaan hyödyntää henkilöstö-, laite- ja varusteresursseja yhteenliittymien kapasiteetin kautta.

Tunturin (2008) yritystutkimuksen perusteella Seitsemisen ja Helvetinjärven alueiden yritykset tekevät melko vähän yhteistyötä alueen muiden yritysten kanssa. Yhteistyötä muiden yritysten kanssa tehdään eniten ruokailupalvelujen, majoituksen, kaluston ja ohjelmapalvelujen osalta. Yleisin yhteistyön muoto on yhteistyö alihankkijoiden kanssa. Jopa puolet yrityksistä vastasi, että he tekevät melko vähän yhteistyötä ja 30 % mukaan ei lainkaan. Yhteistyön vähäisyydestä huolimatta suuri osa vastaajista piti yhteistyötä erittäin hyvänä tai melko hyvänä asiana menestymisensä kannalta. Tulokset kertovat, että alueen yrittäjät ovat kiinnostuneita yhteistyön ja verkostoitumisen lisäämiseen, mikä luo Rouvalan ja Peltosen (2008) mukaan hyvän lähtökohdan alueen luontomatkailun kehittämiseksi.

Metsähallitus tekee kävijätutkimuksia sekä kerää alueista ja lajeista tietoa, jota voitaisiin hyödyntää yritysten viestinnässä ja matkailutuotteiden tuotekehityksessä ja sisällöntuotannossa.

Yhteisten toimintamallien, sopimusten ja yhtenäisen laadun kehittäminen edellyttää tutustumista toisten toimintaan ja kokoontumista yhteen pohtimaan yhteistyön mahdollisuuksia. Haastatteleman yrittäjän mukaan palveluketjussa on tärkeää että kaikki sen lenkit ovat vahvoja ja tukevasti kiinnittyneitä toisiinsa ja palvelu asiakkaille laadukasta ja saumatonta. Kun asiakkaille tarjotaan esimerkiksi useamman yrityksen palveluista muodostuvaa kokonaisuutta tietyllä teemalla, on tärkeää, että jokainen yritys on mukana teemassa omalla tavallaan, että asiakkaat saavat sitä mitä haluavat. Myös esimerkiksi turvallisuusohjeiden ja

vastuukysymysten on oltava selvillä kaikille. Yhdessä sovittavia asioita ovat, mitkä asiat ovat kunkin yrityksen sisäisiä toimintatapoja, mitkä taas kaikille yhteisiä periaatteita. Yhteiset periaatteet tulisi luoda ja hyväksyä yhdessä ja keskustella auki yleiset termit ja mitä ne tarkoittavat käytännössä.

4.2 Yhteistyön syntyminen ja kehittäminen

Yhteistyön syntyminen voidaan jakaa Verkostotalouden työkirjan mukaan kuusivaiheiseksi prosessiksi. Prosessi koostuu seuraavista vaiheista:

- tieto
- tutuksi tuleminen
- valinta
- sopimus
- panostus
- hyödyntäminen

Tiedolla viitataan siihen, että yhteistyön onnistumisen edellytyksenä on, että yritys ja yrittäjä tuntevat itsensä, ympäristönsä ja potentiaaliset yhteistyökumppanit.

Tutuksi tuleminen tarkoittaa ihmisen osuutta yhteistyössä. Mikään tietokonejärjestelmä ei voita ihmisen roolia sitoutuvana ja panostavana osapuolena. Valintavaihe on yhteistyösuhteen kriittinen vaihe: se sisältää aktiivisen etsinnän ja jatkuvan valinnan, joka konkretisoituu lopulta yhteistyösuhteina. Seuraava vaihe on sopimus, jossa määritellään mihin osapuolet sitoutuvat ja miten sitoumukset voidaan purkaa. Osapuolten tavoitteiden on oltava samansuuntaiset. Panostus on jo todellista yhteistyötä. Panostuksissa huomattavaa ovat tiukat tavoitteet ja aikarajat, jotka tekevät siitä merkityksellistä. Viimeinen vaihe hyödyntäminen viittaa siihen, että loppupeleissä yhteistyön motiivina on siitä saatava hyöty. (Yritysyhteistyö)

Luottamus ja vuorovaikutus

Yhteistyötä ja verkostoitumista suunniteltaessa on hyväksyttävä, että se on aikaa vievää ja tulokset näkyvät usein vasta pitkällä aikajänteellä. Verkostoitumiselle on ominaista pitkäaikaisuus ja jatkuvuus. Verkostoituminen tulee nähdä pikemminkin sijoituksena tulevaisuuteen kuin lyhyen jänteen hyötynäkökohtien tavoitteluna. Se edellyttää luottamusta mikä ei synny hetkessä vaan vaatii oman aikansa.

Yhteistyösuhteen solmiminen ja vaaliminen tulee olla tietoisesti hallittua toimintaa. Menestys ei saa olla riippuvainen hyvästä onnesta. Osapuolten välistä luottamusta on lähdettävä rakentamaan alusta alkaen. Luottamus toisen kyvykkyyteen perustuu usein kumppanin maineeseen. Pelkkä pintapuolinen tuntemus ei kuitenkaan pidemmän päälle riitä vaan luottamuksen syntymiseen tarvitaan tapahtumia ja yhteisiä kokemuksia.

Ennen yhteistoiminnan aloittamista kumppanien on kiinnitettävä erityistä huomiota yhteisistä tavoitteista sopimiseen. Konkreettiset tavoitteet tarjoavat luotettavan pohjan yhteistyön tulosten arviointiin. Tärkeää on mielestäni aito pyrkimys osapuolten näkemysten ja tavoitteiden ymmärtämiseen ja halu etsiä hyvää ratkaisua. Luottamus vaatii avoimuutta; kaikilla tulee olla samat tiedot käytettävissä, ja pelisääntöjen ja roolien pitää olla selviä alusta alkaen.

On pyrittävä vapaaehtoiseen vuorovaikutukseen. Vapaaehtoinen vuorovaikutus tarkoittaa sitä, että osapuolet tarvitsevat toinen toisiaan molemminpuolisen hyödyn saamiseksi ja että kaikki tiedostavat ja tunnustavat keskinäisen riippuvuuden hyödyn tuottamiseksi. Vastavuoroisuus on sitä helpompaa saavuttaa mitä tasavertaisempia mukana olevat yhteistyökumppanit ovat. Jos luottamuksen perusta romahtaa, pudotaan pelon kulttuuriin, ja uhattuna ollessaan ihminen alkaa suojella itseään. Silloin ajatukset eivät ole vuorovaikutuksessa olemisessa.

Luottamuksellisessa ilmapiirissä voi myöntää tietämättömyyttä ja heittää esille keskeneräisiä asioita. Yhteistyön rakentuminen rehellisyyteen ja asioiden avoimeen ilmaisemiseen on tärkeää.

Luottamuksen tunnetta voidaan vahvistaa käyttäytymisen, vuorovaikutuksen ja tuloksellisen toiminnan avulla. Tärkeää on rakentaa myös luottamus ristiriitojen oikeudenmukaiseen ratkaisemiseen.

Vuorovaikutus oli kyselytutkimukseeni vastanneiden yrittäjien mielestä tärkeä asia. Hankkeilta toivottiin myös konkreettisia apuja ja hyötyjä, pelkkiin kehittäjiin ja papereihin sitoutuminen koettiin vaikeana. Sitoutumisen ja luottamuksen koettiin syntyvän tasa-arvoisista suhteista, hyvästä kumppanuudesta ja suuresta luottamuksesta.

4.3 Yhteistyösopimukset

Kun yrittäjä käyttää liiketoiminnassaan hyväksi valtion maita tai rakenteita tai toiminta ylittää muuten jokamiehenoikeudet, yrittäjän tulee tehdä käyttöoikeussopimus Metsähallituksen kanssa. Kun yrittäjä tekee Metsähallituksen kanssa yhteistyösopimuksen, hänen kanssaan käydään läpi yksityiskohtaisesti juuri hänen toimintaansa liittyvät ympäristöasiat, jotka ovat osa jokapäiväistä työtä. Tärkeää on toiminnan jatkuva parantaminen. Keskeisiä ympäristöasioita matkailussa ovat jätteiden synnyn vähentäminen, jätteiden kierrätys ja se, että asiakas saadaan omatoimisesti pitämään ympäristö siistinä. Toimintaa pyritään kaikin tavoin ohjaamaan siihen suuntaan, että ympäristölle aiheutuisi mahdollisimman vähän kuormitusta. (Peltonen 2009)

Metsähallituksen yhteistyösopimusten tarkoituksena on toimia lähinnä yhteistyön välineinä. Sopimusten sisältö ei rajoita toimijoita sen enempää kuin alueiden normaalit järjestyssäännötkään. Jos yrittäjä tai muu taho haluaa järjestää esim. yksittäisen tapahtuman suojelualueella, sopimuksen asemesta kirjoitetaan lupa tapahtuman järjestämiseen. (Peltonen 2009)

Sopimuksia on laadittu kahdenlaisia. Pelkkä yhteistyösopimus riittää esimerkiksi majoitusyrittäjälle, joka toimii puiston ulkopuolella eikä itse opasta asiakkaitaan puistossa. Sopimuksen perusmaksu pitää sisällään yrityksen mahdollisuuden markkinointiin Metsähallituksen Internet-sivuilla ja asiakaspalvelupisteissä Metsähallituksen laatimien periaatteiden mukaisesti. Yhteistyösopimuksista ja luvista vastaavat puistoalueissa puistonjohtajat, joilta voi kysyä lisätietoja asiasta. (Peltonen 2009)

Yhteistyö matkailutoimijoiden kanssa jatkuu kerran vuodessa järjestettävänä yrittäjäpalavereina. Palavereissa käsitellään yrittäjiltä kerättävää palautetta ja arvioidaan kestävän luontomatkailun mittareiden toteutumista sekä tiedotetaan ajankohtaisista luonnonsuojeluasioista. (Rouvala ja Peltonen 2008)

Yhteistyön tärkeimmät tavoitteet ovat sitoutuminen kestävän luontomatkailun periaatteisiin ja yrityksen tuotteiden profiloituminen suojelualueen palveluksi. Yrityksen tärkeimmät hyödyt liittyvät tähän profiloitumiseen sekä heidän saavuttamaansa markkinointihyötyyn, yhteiseen tuotekehittelyyn sekä osaamisen ja

laadun parantamiseen. Metsähallituksen tärkein hyöty on asiakkaiden ympäristövastuullisuuden varmistuminen ja ennen kaikkea suojelualueen käytön kestävyuden paraneminen. (Rouvala ja Peltonen 2008)

Kyselytutkimukseni tuloksista kävi ilmi, että suurin osa yrittäjistä ei tuntenut yhteistyösopimuksen sisältöä lainkaan. Vain yhdellä oli sopimus ja yksi oli tutustunut sisältöön muutoin. Yhteistyösopimuksen lisäarvona nähtiin mahdollisuus toiminnan laajentamiseen ja monipuolistamiseen mahdollisten asiakastarpeiden pohjalta. Puolet vastanneista yrityksistä oli sitä mieltä, että yhteistyösopimus Metsähallituksen kanssa voisi antaa lisäarvoa, monipuolistaa ja laajentaa heidän toimintaansa, puolet taas voisi tehdä yhteistyötä jos heidän asiakkaansa kokisivat sen tarpeena eli menisivät puistoon. Yksi vastaajista koki yhteistyösopimuksenteon ongelmana pienen yrityksen pienet resurssit. Lisäksi kritisoitiin ministeriötasolta määritettyä asiakaskohtaista käyttökorvausta Metsähallituksen huoltaman taukopaikan käytöstä. Mielikuvat toimivasta yhteistyöstä yrittäjän ja Metsähallituksen kesken olivat, että yhteistyö on toimivaa ja hyvää, mutta avointa keskustelua kuitenkin kaivattiin asiasta ja yrityksen aseman selventämistä yhteistyössä.

5 LAATUJÄRJESTELMÄT

5.1 Laatu käsitteenä

Luontomatkailun trendi on viime aikoina vaihtunut extremekokemuskeskeisyydestä luonnonläheisyyden arvostamiseksi. Samalla laatu nousee yhä tärkeämmäksi ja näkyvämmäksi tekijäksi.

Laatu yleisesti ottaen on tarpeiden, tarkoituksen, tavoitteiden, odotusten ja vaatimusten mukaisuutta. Laatu koostuu osatekijöistä: se on joidenkin tekijöiden ja piirteiden muodostama kokonaisuus. Jonkin asian laatua ei voi mielekkäästi määritellä tai arvioida ilman tietoa siitä, millaista se ylimalkaan on, ilman tietoa sille ominaisista piirteistä. Siksi on tärkeää kuvata palvelun omista lähtökohdista sen laadullista sisältöä ja tekijöitä, joista laatu ylipäättään voi muodostua. Lukemattomia eri tekijöitä voidaan arvottaa laatutekijöiksi. Tekijöitä kuvaavat kriteerit ilmentävät eri näkökulmia laatuun ja laadun eri tarkastelutasoja, joiden kautta muodostuu kuvaus jonkin asian kokonaislaadusta. Laatutyön alkua on

sisällön kuvaaminen ja näkökulmien valinta kriteerien löytämiseksi. Laatua arvostettuna asiana määrittelevät aina jotkut "kriteerit", "vaatimukset", "odotukset" ja niihin perustuva "arviointi". Laatunäkökulman muodostamisen kannalta laatuvaatimukset ja laatukriteerit ovat eri asioita: laatuvaatimuksia voidaan esittää monenlaisia ja monelta taholta mahdollisiksi laadun kriteereiksi, mutta varsinaisiksi esimerkiksi arvioinnissa käytetyiksi kriteereiksi voi valikoitua vain osa vaatimuksista. Myös laatutavoite on eri asia kuin laatukriteeri. Selkeä laatutavoite edellyttää tietoa toiminnasta ja laadun tekijöistä, jolloin se voidaan ymmärtää perustelluksi, itse asetetuksi laatuvaatimukseksi. Näistä käsitteistä ja asioista on vielä erotettava itse laatu ja sen elementit eli laatutekijät. (Allianssi)

Laadunhallintaa on systematisoitu erilaisten standardien, mallien ja ohjelmien avulla. Lisäksi laatuajattelua ilmentävät muut monenlaiset mallit, ohjelmat ja strategiat, joita yleensä yhdistää pyrkimys systemaattiseen kokonaisnäkökulmaan. On monia painotuksiltaan enemmän tai vähemmän erilaisia laatuajattelun suuntauksia, vaikkakin tietyt niistä ovat tunnetuimpia ja saaneet suurimman suosion. (Allianssi)

Laadunhallinta

Laadunhallinnan avulla yritys voi pitää toimintansa ja tuotantonsa laadun hallittavissa. Siten saadaan selkeyttä johtamiseen, prosesseihin, toimintoihin ja jatkuvaan parantamiseen. Laadun kehittämistä varten on ensin selvitettävä tuotteiden ja yrityksen nykytila. Sitä varten laatua arvioidaan ja mitataan, ja prosesseja kartoitetaan. Laadunhallinta lähtee toiminnan päämääristä, eri sidosryhmien tarpeista ja odotuksista. Eri sidosryhmillä on yleensä erilaiset tai jopa ristiriitaiset tarpeet ja odotukset. Kehitettäessä yrityksen toimintoja ja prosesseja pyritään myös oppimaan toisilta (benchmarking).

Laadun tuottaminen on aina kannattavaa ja halvempaa kuin huonon laadun tuottaminen, koska laatua tuottavat prosessit ovat tehokkaampia. Mieleeni muistuu tarina miehestä, joka sahasi tylsällä sahalla puuta kumoon. Ohikulkija huomasi miehen sahaavan samaa puuta vielä usean tunnin päästä, pysähtyi ja kehotti miestä teroittamaan välillä sahansa; se ei veisi montaa minuuttia. Mies katsoi tuimasti ohikulkijaa ja puuskahti, ettei hänellä ole sellaiseen aikaa, hänen täytyy sahata. Paitsi välineiden, myös periaatteiden laadun on oltava kunnossa. Kestävä

luontomatkailu pyrkii huolehtimaan laadusta niin, ettei kukaan sahaa oksaa jolla istuu.

Laadunhallinnan standardit tuovat esille ohjeita ja malleja sekä asettavat yleisiä vaatimuksia yrityksissä laadun mitattavuuden suhteen. Laatuajattelu alkaa yrityksen johdosta ja ulottuu kaikkiin toimintoihin. Tyytyväiset työntekijät, asiakkaat ja muut sidosryhmät ovat yhtä tärkeä osa yrityksen laadunhallintaa kuin lopputuotteiden toleranssit.

Laadun parantamisen lähtökohta on arvomaailman ja nykyisen laadun tekijöiden tunnistaminen. Haastattelemieni yrittäjien arvoja olivat kulttuuriperinteen kunnioitus ja säilytys, palvelujen yksilöllisyys, laadun ja ammattitaidon arvostus, tehokkuus, vastuullisuus, sosiaalisuus, päätöksenteon demokraattisuus, avoimuus, rehellisyys ja luovuus. Laatutekijöitä puolestaan olivat viihtyvyys, hyvä palvelu, perinteiden kunnioitus, sosiaalisuus, ammattitaitoinen henkilökunta ja yhteistyökumppanit, asiakkaiden tarpeiden huomioon ottaminen, asiakaspalaute, mielikuvat, kanta-asiakkuus, maine ja täyden palvelun yrityksen imago.

Asiakaslähtöinen laatu

Laatu on käsitteenä abstrakti, mutta käytännössä hyvinkin konkreettinen. Laatu voidaan nähdä arvona, joka on taloudellisen toiminnan tarkoitus. Yrityksen tuotanto määrittelee laadun tuotteen yhdenmukaisuudeksi. Tuotesuunnittelu näkee laadun suorituskynä. Laskenta näkee laadun rahan vastineena. Laatu voidaan siis määritellä monella tavalla, mutta kaikille näkökulmille yhteistä on se, että laatu on asiakaslähtöinen käsite: laatu on tyytyväinen asiakas. Menestyvä yritys elää tyytyväisistä asiakkaista - yritys, joka tuntee asiakkaittensa tarpeet ja pystyy ne myös ylittämään, on vahvoilla. Asiakastutkimukset ja -palautteet olemassa olevilta ja potentiaalisilta tulevilta asiakkailta ovat tärkeimpiä asioita laadun kehittämisessä. Laatu on yrityksen ja asiakkaan välinen asia, jota eivät säätele mitkään lait.

Kyselyyni vastanneet yritykset käyttivät yhtä lukuun ottamatta asiakaspalautetta työnsä kehittämiseen. Asiakaspalautetta yritykset käyttivät tuotekehityksensä, toimintansa ja toimintaympäristönsä kehittämiseen vastaamaan asiakkaidensa tarpeita ja kiinnostuksen kohteita. Sekä negatiivinen että positiivinen palaute, asiakkaiden ideat ja asiakkaiden rohkaisu palautteenantoon koettiin tärkeäksi kehittämisen kannalta.

Hyvän laadunhallintaohjelman katsottiin koostuvan siitä, että asiat on mietitty asiakkaan tarpeista lähtien; mitä tarvitaan ja kenelle tarjotaan. Tavoitteina oli tarjota asiakkaille hyvät ja turvalliset puitteet onnistua tavoitteissaan sekä toiminnan ilo ja tuloksellisuus.

Yrittäjät keräävät asiakaspalautetta jo olemassa olevilta asiakkailtaan. Toiminnan kehittämisessä sekä uusien toimintamallien ja asiakkaiden luomisessa Metsähallituksen tekemät kävijätutkimukset ja muu verkostoitumisen kautta saatava asiakastieto voisi hyödyttää yrittäjiä paljon nykyistä enemmän.

Kestävän luontomatkailun periaatteet nousevat tulevaisuudessa yhä tärkeämmiksi, sillä nykyajan asiakas on ympäristövastuullinen ja -tietoinen, ja mitä enemmän asiakas voi liittää omia arvojaan tuotteen arvoihin, sitä enemmän hän sitoutuu siihen. Matkailututkija Mari Ahosen (2006) mukaan Suomessa tulevaisuuden merkittävimänä asiakasryhmänä voidaan pitää ikääntyviä yli 65-vuotiaita naisia ja miehiä. Heille henkinen jaksaminen, virkistys, kohtaaminen ja vuorovaikutus, yhdessä tekeminen, toiminta, terveellinen ruoka ja erilaiset kevyet fyysiset aktiviteetit ovat varsin tärkeitä. Tulevat matkailijajeniorit ovat entistä kokeilunhaluisempia, aktiivisempia, vaativampia ja laatu-tietoisempia.

Laajasti tarkasteltuna ydinhyöty, jonka asiakas saa, on oman fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin koheneminen. Hemmi muistuttaa, että globaalitalouden turbulenssissa huoli ja epävarmuus kuormittavat monella tavoin tämän hetken Euroopan unionin kansalaisia. Tällainen levottomuus ohjaa etsimään tasapainoa, mielenrauhaa ja elämänhalua. Luontomatkailun ohella puhutaankin nykyään hyvinvointimatkailusta. Hyvinvointimatkailun ei välttämättä tarvitse parantaa sairauksia tai kohentaa kuntoa. Kun matkailija saa palvelutuotteesta kokonaisvaltaista ja samalla yksilöllistä hyvää oloa, joka kohottaa psyykkistä ja fyysistä virettä, voidaan puhua hyvinvointimatkailusta. Hyvinvointiteknologian ja terveydenhoidon tutkimuksen korkea taso yhdessä räätälöityjen palvelupakettien kanssa takaavat kilpailuedun maamme hyvinvointimatkailupalveluille.

Tulevaisuudessa räätälöidyt tuotteet ja yksilöllisten tarpeiden tyydyttäminen korostuvat ja kuluttajakäyttäytymisen tunteminen sekä psykologia nousevat nykyistäkin tärkeämmiksi. Matkailussakin täyttämättömät unelmat ja suuret tunteet kasvavat yhä tärkeämmiksi, ja mielikuvia luova matkailu tulee tämänhetkisten

skenaarioiden mukaisesti menestymään. Maineen hallinta on muodostunut yritysten toiminnan strategisesti tärkeäksi osaksi. Luontomatkailuyrityksen maine muodostuu etenkin luontovastuullisuudesta ja yleensäkin luontoetiikasta sekä luottamuksesta.

Laatukustannukset

Yritystoimintalähtöinen puhe laatukustannuksista voidaan ymmärtää mielekkäästi myös muissa organisaatioissa hyvän työn arvioitavana merkityksenä. Philip Crosby tarkoittaa sloganillaan "laatu on ilmaista" sitä, että minkä tahansa asian tekeminen hyvin ja oikein on aina halvempaa kuin se, että huonomman toiminnan virheitä joudutaan korjailemaan. Tällöin voidaan puhua huonon laadun kustannuksista ja perustella laatuajattelun merkitystä kansantaloudellisesti.

Kysymys kustannuksista voidaan liittää myös laajemmin toiminnan arvoa koskeviin kysymyksiin ja muistaa, että sinänsä arvokkaan toiminnan mittaaminen ja mitattavuus myös rahassa ei vähennä sen eettistä merkitystä. Inhimillisesti arvokkaat asiat merkitsevät yhteiskunnalle aineetonta pääomaa, jonka arvo voi aina kasvaa myös rahassa mitattavaksi; "arvotappiot" merkitsevät vastaavasti paitsi kärsimystä usein myös kustannuksia; tätä poliittisen järjestelmämme on rakenteellisestikin vaikea huomioida (Allianssi).

Haastattelemanani yrittäjät olivat yhtä mieltä siitä, että hyvä laatu säästää kustannuksia. He näkivät laadun kehittämisen hyvänä asiana, kunhan se palvelee tarkoitustaan ja helpottaa yritysten toimintaa, eikä aiheuta ajallisia ja rahallisia tappioita.

5.2 Laatujärjestelmä käsitteenä

Laatujärjestelmä oli esillä ensimmäisissä vuoden 1987 ISO 9000 -standardeissa, mutta 1990-luvun lopulla se poistettiin. Perusteena oli, että se oli johtanut siihen, että yrityksissä rakennettiin muusta toiminnasta erillisiä laatujärjestelmiä erityisten laatuasiantuntijoiden toimesta. Nykyisin kyseisissä standardeissa tuodaan sille, että laadunhallinta on laadukasta yrityksen johtamista, eikä sitä voi toteuttaa johtamisjärjestelmästä erillisenä. Näin ollen laatujärjestelmästä puhutaan nykyään myös termillä laadukas johtamisjärjestelmä. (Wikipedia)

Usein laatujärjestelmiä on sertifioitu laadunvarmistuksen vuoksi. Nykyisin erilaisten kolmannen osapuolen suorittamien sertifiointien uskottavuus on

vähentynyt merkittävästi johtuen sertifiointitoiminnan kaupallisuudesta ja siitä, että laatujärjestelmiä ei pitäisi erottaa yritysten johtamisjärjestelmästä. Nykyisin laadunhallinta integroidaan yrityksen johtamisjärjestelmään. Sama koskee myös monia muita yritysten johtamisen erityisalueita, kuten esimerkiksi ympäristönsuojelua, työterveyttä ja turvallisuutta. Laatujärjestelmä on osa kokonaisuutta, jossa pyritään kaikkien yritysten toimintojen osalta mahdollisimman korkeaan laatuun. (Wikipedia)

Laatujärjestelmien sertifiointi ja auditointi

Standardointijärjestö ISO on kehittänyt muun muassa ISO 9000 ja ISO 14000 -standardisarjat. Organisaatiot voivat näiden standardien mukaisesti suunnitella toimintaansa ja prosessejaan. Organisaatiolle voidaan myöntää sertifikaatti ulkopuolisen tahon, sertifioijan (todentajan), tekemän auditoinnin (arvioinnin) perusteella. Tällöin sertifioija varmistaa, että organisaation laadunhallinta vastaa standardivaatimuksia ja että käytännössä toimitaan niiden mukaisesti. Todistuksen perusteella organisaatio voi kertoa viestinnässään olevansa esimerkiksi ISO 9001 -sertifioitu. ISO 9001 standardin perusrakenteeseen kuuluu johdon vastuu, resurssien hallinta, prosessien hallinta ja mittaaminen, analysointi ja parantaminen (auditointi, prosessien valvonta, jatkuva parantaminen). Kolmannen osapuolen sertifikaattien lisäksi voi olla myös toisen osapuolen (asiakkaan antamia) tai ensimmäisen osapuolen (organisaation itsensä antamia) sertifikaatteja. (Wikipedia)

Yrityksen keskeiset prosessit voivat olla esimerkiksi ISO-sertifioituja. Tai yritys voi olla matkailualan omissa laatujärjestelmissä kuten Laatutonnissa tai Maakuntien Parhaissa. Laatutonnissa yritys pystyy LaatuVerkon kautta osoittamaan kehittymisensä laatutietoisena yrityksenä. Vastaavasti Maakunnan Parhaissa mukana oleva yritys auditoidaan kyseisen laatujärjestelmän mukaisesti määräajoin. MEK ei kuitenkaan edellytä, että yrityksen tuotteiden laatu on osoitettava nimenomaan jonkin järjestelmän kautta. Laatua voi kehittää myös omatoimisesti. Silloin yrityksen tulee voida osoittaa, että sillä on toimiva asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmä, joka on ollut käytössä vähintään vuoden, ja että tuotteiden laatua on kehitetty asiakkaiden palautteen edellyttämällä tavalla. Laadun kehittämisen keskeisenä edellytyksenä on asiakastyytyväisyyden jatkuva seuraaminen ja mittaaminen. Systemaattisimmin se tapahtuu yleisissä laatujärjestelmissä.” (MEK)

Kyselyyni vastanneet yritykset jakautuivat kahtia; toiset eivät kokeneet sertifiointia lisäarvona yritykselle, toiset kokivat sen imagohyödyksi ja koulutuksen edesauttavan asiakaspalvelua ja yrityksen kehittymistä.

Standardit

Standardisarjat helpottavat yrityksiä laatujärjestelmän rakentamisessa. Standardit painottavat erityisesti asioita, joista yrityksellä tulee olla selkeät toimintatavat, jotta se pystyy vakuuttamaan asiakkaansa laatukyvykkyydestään nyt ja tulevaisuudessa.

Koska standardit on tarkoitettu kaikille toimialoille ja kaiken kokoisille yrityksille, ne ovat varsin yleisiä ja suuntaa antavia; niihin ei sisälly yksityiskohtaisia ohjeita ja määräyksiä, joita kaikkien tulisi noudattaa. Tästä syystä ne koetaan usein liian epämääräisiksi ja vaikeasti tulkittaviksi. Standardeista on todellista apua vasta sitten, kun niiden sisältöön ja "henkeen" jaksetaan paneutua perusteellisesti. Pintapuolinen standardien käyttö johtaa helposti byrokraattiseen ja paperinmakuiseen järjestelmään.

Pienissä yrityksissä laatu on yhtä kuin yrittäjän ”laatu”; hänen etiikkansa, aito luontosuhteensa, sosiaalisuutensa ja vastuunsa asiakkaista. Laatu liittyy kaikkiin toimintoihin yrittäjän ja yrityksen toiminnassa. Kaikkea ei voi luokitella ja standardoida, ja suuri osa laadusta näkyy esimerkiksi yrittäjän vuorovaikutustaidoissa. Aina kasvokkainen vuorovaikutus ei ole mahdollista, ja esitteet, opasteet, merkit ja sertifikaatit puhuvat puolestaan.

Ympäristömerkinnän tavoitteet ovat ympäristönsuojelu, kestävän kehityksen edistäminen, objektiivisen tiedon tuottaminen tuotteen tai palvelun ympäristövaikutuksista sen koko elinkaaren aikana, kuluttajien tietoisuuden parantaminen eli ostopäätöksiin vaikuttaminen sekä valmistajien tai palvelun tuottajien ohjaaminen ottamaan huomioon tuotteittensa ja palveluidensa ympäristövaikutukset. Yritykset puolestaan käyttävät saamaansa ympäristömerkkiä tuotteen tai palvelun markkinoinnissa ja imagon parantamisessa. Ympäristömerkin käyttökäytäntö on osa yrityksen ympäristöviestintää. Ympäristömerkinnän perusajatuksena on, että kuluttajan ei tarvitse itse perehtyä tuotteen ympäristökuormitukseen. Ympäristömerkin avulla voidaan tiivistää paljon ympäristötietoa helposti hahmotettavaan muotoon. (Hemmi 2005)

Matkailunkin kehitys on kulkenut siten, että yhä enemmän ympäristömerkintä liittyy tavalla tai toisella ympäristöjärjestelmiin tai ylipäätään erilaisiin ympäristön laadun parantamisohjelmiin ja niiden sertifiointiin (todentamiseen) sekä standardisointiin: mikäli ympäristöjärjestelmä tai muu ympäristölaatuohjelma on hyväksytty tai standardoitu, annetaan yritykselle oikeus käyttää ao. ympäristömerkkiä (jos sellainen on) tai kääntäen: merkin saamisen edellytyksenä voi olla ympäristöjärjestelmä, muu ohjelma tai standardi sekä näihin liittyvä ympäristöraportointivelvollisuus. (Hemmi 2005)

Tunnettujen kansainvälisten ympäristömerkkien korkea hinta saa pienet yritykset perustamaan aluekohtaisia tai yritysketjukohtaisia merkkejä, mutta matkailupalvelujen käyttäjät saattavat olla lähtöisin merkkien käyttöalueen ulkopuolelta, ja tunnettuus jää heikoksi. Ympäristömerkkien suuri lukumäärä ja päällekkäisyys turhauttavat ja hämäävät asiakkaita, ja lisäksi jotkin merkit saattavat perustua rahastukseen eivätkä todelliseen ympäristölaadun parantamiseen. Tärkeää olisikin pohtia keinoja, joiden avulla yrittäjät saadaan käyttämään vain tunnetuimpia merkkejä. Hemmin mielestä yrittäjillä pitäisi esimerkiksi olla mahdollisuus hakea viranomaisilta avustusta kustannusten pienentämiseksi.

Laatujärjestelmät pienissä yrityksissä

Tämän luvun lähteenä olen käyttänyt Agronetin Internet-sivuja.

Jotta pienten ja keskisuurten yritysten olisi helpompi soveltaa laatupalkintokriteereitä oman toimintansa laadun hallintaan, niistä on useissa maissa tehty hieman yksinkertaistettuja malleja. Kuitenkin on hyvä muistaa, että pienten ja suurten yritysten laadunhallinnan periaatteet ovat varsin samanlaiset. Ongelmia syntyy yleensä silloin, kun pienet yritykset yrittävät kopioida isompien yritysten menettelytapoja.

Kun toimintakokonaisuudet on selkeytetty, voidaan keskittyä yksittäisiin työtehtäviin ja niiden suoritustapaan. Viimeistään tässä vaiheessa kaikkien työntekijöiden on oltava mukana ainakin omien työtehtäviensä osalta. Yhteisvoimin varmistetaan, että kaikilla on sama käsitys siitä, mitä tehdään, miksi tehdään ja miten se tulee tehdä. Siltä osin, kun katsotaan tarpeelliseksi laatia työohjeita, laatimistyö on järkevää tehdä siellä, missä työkin tehdään. Näin varmistetaan, että ohjeet palvelevat todellisia käyttäjiä.

Laatujärjestelmän rakentamistyössä ongelmalliseksi nousee lähes aina kysymys kirjaamisesta: mitä asioita tulee kirjata ja mitä voidaan jättää suullisen sopimuksen ja muistin varaan. Yksiselitteistä vastausta kysymykseen ei ole. Yrityksen on ratkaistava, mihin se kirjallista aineistoa tarvitsee ja mikä kirjoitettujen ohjeiden määrä kyetään hallitsemaan. Oikea vastaus ei myöskään ole se varsin yleinen käsitys, että laatujärjestelmää on vain se, mikä on käsikirjoissa kuvattu. On opittava ymmärtämään, että laatujärjestelmään kuuluvat kaikki toimintatavat ja myös suullisesti sovittujen asioiden toteutuminen on varmistettava. Varsinkin pienissä yrityksissä käsikirjat ja ohjeet koetaan usein tarpeettomiksi. Näin voi joissakin tapauksissa ollakin, mutta silloin on huolehdittava siitä, että yhteisiin keskusteluihin jää aikaa ja toimintatapojen yhtenäisyys kaikissa tilanteissa varmistetaan.

Toiminnan kuvaaminen ja dokumentointi on välttämätön työkalu silloin, kun halutaan etsiä nykyisestä toiminnasta kohtia, joita parantamalla tavoitteiden toteutumista tehostetaan: jos nykyinen tapa ei ole yksityiskohtaisesti nähtävillä, ongelmakohtien löytäminen on mahdotonta. Näin ollen kirjaaminen sinällään edistää asioiden kehittämistä.

Laatujärjestelmän dokumentointi ei koostu pelkästään työskentelyä ohjaavista kuvauksista vaan siihen kuuluvat myös töiden tuloksellisuutta kuvaavat kirjaukset eli selvitys siitä, mitä on tehty ja miten. Seurantatiedot kertovat tavoitteiden toteutumisesta, joten niitä tulee kerätä kaikista niistä asioista, joille tavoitteita on asetettu.

Kirjallisten aineistojen tärkeys korostuu erityisesti silloin, kun halutaan vakuuttaa ulkopuolisia tahoja toiminnan suunnitelmallisuudesta ja tuloksellisuudesta.

Laatujärjestelmän toimivuudesta kiinnostuneita voivat olla ainakin asiakkaat, viranomaiset (esim. omavalvonta), vakuutusyhtiöt (esim. tuotevastuutilanteet) sekä laatu- ja ympäristöjärjestelmien hyväksyjät (sertifioijat).” On syytä miettiä myös, onko nyt tai tulevaisuudessa varauduttava siihen, että markkinatilanteet edellyttävät laatujärjestelmän tai ympäristön hallintatavan todentamista eli sertifiointia. Kun kaikki vaatimukset otetaan huomioon heti kehittämistyön alussa, saadaan yksi toimintatapa, joka täyttää useammankin standardin vaatimukset. Näin vältetään päällekkäisiltä järjestelmiltä.

Laatujärjestelmät alueella

Alueen luontomatkailusuunnitelman (Rouvala ja Peltonen 2008) seurantaan sisältyy laatujärjestelmän käyttöönotto ja asiakaspalautteen hyväksikäyttö. Kestävyyden mittariston arvoja seurataan suunnitelman mukaisesti. Tarkoituksena on, että ne ovat arvioitavissa ja todennettavissa. Mittareiden ja niiden arvojen seuraaminen auttaa kiinnittämään huomiota kehitettäviin kohteisiin. Mittarit perustuvat myös alueelle tehtyyn hoidon ja käytön suunnitelmaan, johon on asiantuntijavoimin koottu alueen hoitoa, käyttöä, toimenpiteitä ja suunnitelman vaikutusten arviointia koskevat suuntaviivat. Nämä ovat käytännössä voimassa noin viisi vuotta, ja niitä käsitellään yhteistyökokouksissa.

Metsähallituksen kanssa yhteistyötä tekevien luontomatkailuyrittäjien käytössä olevia laadunhallintajärjestelmiä ovat muun muassa Laatutonni ja Green DQN (Destination Quality Net). Laatutonni on Matkailun edistämiskeskuksen (MEK) omistama laadunhallintajärjestelmä, ja Metsähallituksen käyttämä Green DQN pohjautuu siihen. Metsähallitus ja Matkailun edistämiskeskus ovat yhdessä Haaga-Perhon kanssa kehittäneet Laatutonni-laatuohjelmasta versiota, jossa kestävän luontomatkailun periaatteet ja luonnonsuojelualueiden muut tavoitteet on sisällytetty matkailuyritysten laatuohjelmiin. Matkailualueilla ja -keskuksissa, jotka valitsevat laatuohjelmakseen Green DQN:n, Metsähallituksen osuus alueiden kehittämiseen vahvistuu edelleen. Sertifioidut oppaat sekä yritysten luontosertifikaatit tai Green DQN -sertifikaatit tuovat lisäarvoa ja imagohyötyjä alueen luontomatkailulle. (Rouvala ja Peltonen 2008)

Laadunhallintajärjestelmän yhteistyötahot sopivat ja kirjaavat laadun hallinnan ja kehittämisen periaatteet, joiden luomisessa toimivat apuna muun muassa alueen luontomatkailusuunnitelma, yrityspalaute, yritystutkimus, kävijätutkimukset, asiakastutkimus sekä alueen kestäväyyden mittarit. Luontomatkailuyritys pyrkii laadunhallinnalla takaamaan myös luontomatkailun kestäväyyden. Yhteistyötahoja ovat muun muassa Metsähallitus, yrittäjät, mahdollisesti kunnat ja muut tarvittavat tahot. (Rouvala ja Peltonen 2008) Yrityksillä on yhä useammin ja runsaammin alihankkijoita, toimittajia ja kumppaneita, jotka edellyttävät toinen toisiltaan kestävän kehityksen mukaista toimintaa ja laatua.

Osa kyselytutkimukseeni vastanneista yrittäjistä on mukana Laatutonnissa, osalla on omat laatutavoitteensa ja -toimintatapansa. Kaikki eivät tunteneet tarjolla olevia laatujärjestelmiä. Laatujärjestelmässä mukana olleet pitivät sitä pääosin hyvänä, muut kritisoivat järjestelmien vaivaa, ajanmenoa, kankeutta, ja sopivuutta pieneen yritykseen. Laatujärjestelmän tarkoituksena nähtiin yrittäjän toiminnan helpottaminen liian paperinmakuisuuden sijaan. Laatu nähtiin myös syvällisempänä arvona jokapäiväisessä työssä ihmisten kohtaamisessa; kaikkia asioita ei saa paperille eikä pysty laittamaan laatujärjestelmiin.

Laadunhallintaohjelmaan kuulumisen jakoi kyselyni vastausten mielipiteet kahtia; osa ei ajatellut hyötyvänsä siitä millään lailla, osa piti sitä asiakaspalvelua ja yrityksen kehittämistä auttavana asiana, markkinointikeinona ja takeena palvelusta ja laadusta, paitsi asiakkaille, myös MEK:n suuntaan. Yritysten mielestä yhtenäisen laatujärjestelmän olisi tärkeää auttaa yhteisen tuotteen suunnittelussa ja valmistelussa, kun kehitetään yhdistettyjä palvelukokonaisuuksia eri yritysten kanssa, jotta tuloksena olisi yhtenäinen kokonaisuus saman teeman mukaan aterioineen ja majoituksineen. Esimerkiksi latujen vaikeusluokituksen kaltaiset yhtenäistämiset olisivat hyödyllisiä. Myös erilaisia prosesseja esimerkiksi uusille työntekijöille tai yhteistyökumppaneille voitaisiin helpottaa yhtenäisellä laatujärjestelmällä. Hinnoittelun ja tavoitteiden sekä vastuiden kuvaus olisi tärkeää selventää etenkin yhteistyöpaketeissa. Laatujärjestelmästä alueelle ei nähty konkreettista haittaa, mutta sen toimivuutta epäiltiin pienissä ja sivutoimisissa yrityksissä ja koulutuksen aiheuttama vaiva nostettiin esiin. Toisaalta yhtenäistä laatujärjestelmää pidettiin tärkeänä samassa ringissä tai ketjussa toimiville yrittäjille. Avointa keskustelua asiasta toivottiin.

6 YHTEENVETO

Seitsemisen – Helvetinjärven aluetta kehitetään kestävä luontomatkailun kärkikohteeksi. Tavoitteena on tehdä aluekokonaisuudesta tunnetumpi, monipuolisempi ja suosittu luontomatkailun keskittymä, jota käytetään kestävästi ja luontoa säästävästi. Tarkoituksena on kehittää kestävä matkailuun profiloituneita, laadukkaita, luontoon, paikalliseen kulttuuriperintöön ja aitoihin elämyksiin perustuvia palveluita. Tulevaisuuden toiminnan on tarkoitus pohjautua Metsähallituksen ja yrittäjien välisiin sopimuksiin ja Metsähallituksen kestävä luontomatkailun periaatteisiin.

Alueella toimivien Metsähallituksen ja yrittäjien välinen yhteistyö on tällä hetkellä kuitenkin vähäistä ja yrittäjien asiakkaista vain pieni osa käyttää kansallispuistojen aluetta. Metsähallituksen tavoitteena on lisätä yhteistyösopimuksia yrittäjien kanssa yhteistyön lisäämiseksi. Kansallispuistoissa käy paljon kävijöitä, jotka ovat kiinnostuneita harrastusmahdollisuuksista. Metsähallitus voisi yhteistyösopimusten keinoin ohjata heitä lähiseudun yrittäjille. Metsähallitus kerää alueista tietoa, jota voidaan Metsähallituksen oman opastusviestinnän ohella hyödyntää yritysten viestinnässä ja matkailutuotteiden tuotekehityksessä ja sisällöntuotannossa. Jo olemassa olevien palveluiden lisäksi voitaisiin kehittää uusia tuotteita ja palveluketjuja entistä monipuolisemmin. Luonnonarvojen lisäksi alueella on rikas kulttuuriperintö jota voitaisiin hyödyntää matkailussa. Laatuun panostamalla alueella saataisiin lisättyä asiakkaiden viipymää sekä luotua uusia asiakkaita ja asiakasryhmiä, yrityksiä ja yhteistyömalleja. Ammattimainen verkostoituminen, tutkimustiedon hyödyntäminen ja käytännön tiedon jakaminen ovat avainasioita palveluiden kehittämisessä. Yrittäjät olisi saatettava tietoisiksi alueen kokonaiskuvallisista potentiaaleista ja heidän omista mahdollisuuksistaan.

Hanke tarjoaa papereita, sopimuksia ja laatujärjestelmiä, mutta yrittäjä ei voi suinpäin sitoutua vastaantuleviin ehdotuksiin. Yrittäjän aika on rahaa, ja sijoitukset on harkittava viisaasti. Yrittäjän toiminta on sitä suurempien riskien ottamista mitä suurempia voittoja yritys tavoittelee, mutta myös suurelta osin riskien arvioimista. Panosta vastaan on oltava tae hyödyistä, muutoin ajatus riskeistä nousee suuremmaksi kuin ajatus hyödyistä. Yrittäjät ovat yrittäjiä monesti juuri siksi, että saavat olla itsenäisiä, vapaita ja toteuttaa itseään. Alueen yrittäjät eivät yritystutkimuksen mukaan koe kansallispuistojen aluetta tällä hetkellä kovinkaan tärkeäksi eivätkä kaikki koe tarvetta toimintansa laajentamiseen. Heidän toimintansa perustuu asiakkaisiin, mikä tarkoittaa sitä, että heidän toimintansa on sidoksissa ensisijaisesti asiakkaisiin, sitten vasta mahdollisesti yhteistyökumppaneihin. Yhteistyökumppaneiden on hyödytettävä heidän tavoitteitaan asiakkaiden suhteen. Elleivät yrittäjät halua lisää uusia asiakkaita kansallispuistojen kävijävirroista, alueelle olisi luotava uusia yrityksiä vastaamaan retkeilevien luontomatkaajien tarpeisiin. Seitsemisen Luontokeskuksessa tai Tampereella voitaisiin järjestää kaikkia koskettavia teemailtoja esimerkiksi luontomatkaailun asiakkaiden vaatimuksista ja tarpeista ja siltä pohjalta lähtevästä yhteistyöstä.

Samasta tavoitteesta on siis varmistuttava ennen sitoutumista. Pelisäännöt on sovittava ja keskusteltava avoimesti julki ennen kuin voidaan pelata kohti samaa maalia. Tavoitteisiin pääsemiseksi tärkeintä on tasa-arvoisen yhteistyön rakentaminen. Se rakentuu avoimella tiedottamisella, yhteisillä tilaisuuksilla, mukaankutsuilla ja luottamuksen vahvistamisella. On selvennettävä, mitkä ovat panokset, velvoitteet, roolit ja hyödyt niin eri toimijoiden kuin yhteistyösopimustenkin osalta. Luottamuksen rakentamisessa tärkeää on kasvotusten kohtaaminen, tavoitteesta keskustelu ja sen kokonaiskuvan selventäminen, avoimuus ja yhteisen tavoitteen ympärille rakentuva ilmapiiri. Kyse on loppujen lopuksi erilaisten toimijoiden ja hankkeiden yhteensovittamisesta yhteiseen tavoitteeseen. Osapuolten tarpeiden kuunteleminen, kehityskyky, velvollisuuksien ja vastuiden sopiminen ja vahvuuksien vahvistaminen ovat minkä tahansa onnistuneen liiton avaimia.

Toiminnassa tärkeintä on sen laatu, ja laadun kehittämisessä vuorovaikutus on ensiarvoisen tärkeää. Paperinmakuiset laatujärjestelmät yrittäjät kokevat kankeiksi, sen sijaan käytännönläheiset ajatukset innostavat, kuten lähellä tuotettu puhdas ruoka, reittien ja latujen vaikeustasoluokitukset ja siisti ympäristö. Laadun tavoitteiden osalta olisi kiinnitettävä huomiota erityisesti mahdollisimman käytännönläheisiin lähtökohtiin ja sen jälkeen syvennyttävä konkreettisiin ja yksityiskohtaisiin toteuttamisen keinoihin. Yrittäjillä olisi paljon annettavaa laatujärjestelmien kehittämiseen. Laatujärjestelmien tulisi olla toimintaa helpottava tekijä; suunnittelussa tarvitaan erityisesti yrittäjälähtöistä ja käytännönläheistä näkökulmaa jotta lopputuloksesta saadaan toimiva ja kaikkia osapuolia ja tavoitteita palveleva. Alueelle olisi hyvä laatia yhteistyössä sen toimijoiden kanssa laatujärjestelmäsovellus vastaamaan paikallisia tarpeita.

Luontomatkailijoiden saapuessa esimerkiksi Seitsemisen Luontokeskukseen kyselemään yöpymis-, ruokailu- ja aktiviteettimahdollisuuksia heille voitaisiin esitellä yhteistyökumppaneiden kattavia, monipuolisia ja laadukkaita palveluita yhtenäisin laatuluokituksin. Palvelupaketeissa olisi koko ketjun osalta tae kestävän kehityksen mukaisesta laadusta, soveltuvuudesta esimerkiksi liikuntarajoitteisille tai lapsiperheille ja mahdollisista erilaisista teemoista.

Kehittämistyöhön pitäisi ottaa yrittäjät aktiivisesti mukaan, sillä he kaipaivat avointa keskustelua asiasta ja asemastaan ja järjestelmien kehittämisestä. Yrittäjien

osallistaminen onkin tämän hetken suurimpia haasteita. Pelkät paperit, sopimukset ja hankkeet eivät sisällä avoimuutta ja luottamusta, joka voi syntyä vain ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Ensin on jaettava informaatiota, kokoonnuttava yhteen, tutustuttava ja mietittävä konkreettisia tavoitteita ja toimintatapoja yhdessä. Vain siten tavoitteesta voi tulla todella yhteinen ja toiminnasta kestävä yhteistyötä.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet:

Ahonen, Mari 2006. Suomalainen matkailututkimus. Kartoitus Suomen matkailututkimuksen nykytilasta ja sen kehittämiseen liittyvistä näkemyksistä. Kauppa- ja teollisuusministeriö, Matkailun edistämiskeskus ja Matkailualan verkostoyliopisto. MEK A 148.

Hemmi, Jorma 2005. Matkailu, ympäristö, luonto, osa 1. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä. 470 s.

Hemmi, Jorma 2005. Matkailu, ympäristö, luonto, osa 2. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä. 646 s.

Karvonen, E. 2003. Tuoreita sytykkeitä organisaatioviestintään. Viestintätoimisto Tulus.

Piramk 13.2.2009. Seitsemisen – Helvetinjärven-matkailualueen yritystoimintaympäristön kehittämishanke 2009 – 2010. 7 s.

Rouvala Annika & Peltonen Tuula 2008. Seitsemisen ja Helvetinjärven alueen luontomatkailusuunnitelma. Metsähallitus.

Seitsemisen kansallispuiston runkosuunnitelma 1995. B 28. Metsähallitus 1996.

Seitsemisen suojelualuekokonaisuuden hoito- ja käyttösuunnitelma 2009. Metsähallitus. Kopijyvä Oy, Jyväskylä.

Toivola, T. 2005. Yrittäjyys verkostotaloudessa. Yksin tekemisestä verkostomaiseen toimintaan. Acta Wasaensia, No 144. Vaasan yliopisto.

Tunturi, Kristiina 2008. Seitsemisen ja Helvetinjärven kansallispuistojen yritystutkimus 2006. Metsähallitus.

Yritysyhteistyö. Verkostotalouden työkirja 1. Vaasa, Kansainvälisen verkostotalouden instituutti. 109 s.

Muut lähteet:

Agronet. Tiedotteet [www-sivu]. [viitattu 1.4.2009] Saatavissa:

<http://www.agronet.fi/mkl/yleiset/tiedotus/laatu/pienyrit.htm>

MEK – Matkailun edistämiskeskus. Laatukriteerit MEKin kampanjoissa [www-sivu]. [viitattu 1.5.2009] Saatavissa:

[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/\(Pages\)/MEKin_laatukriteerit?opendocument&np=E-10](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/(Pages)/MEKin_laatukriteerit?opendocument&np=E-10)

Metsähallitus. Kestävän luontomatkailun periaatteet 2004 [www-sivu]. [viitattu 30.11.2009] Saatavissa:

<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Luonnonsuojelu/Suojelualueidenhoitojakaytto/Virkistyskayttojaluontomatkailu/Kestavanluontomatk/Sivut/Kestavanluontomatkailunperiaatteetluonnonsuojelualueilla.aspx>

Metsähallitus. Luontoon.fi[www-sivu]. [viitattu 1.11.2009] Saatavissa:

<http://www.luontoon.fi/default.asp?Section=80>

Metsähallitus. Metsa.fi Ajankohtaista [www-sivu]. [viitattu 1.10.2009] Saatavissa:

<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/ajankohtaista/Tiedotearkisto/Tiedotteet2008/Sivut/SeitsemisestajaHelvetinjarvestaPirkanmaanluontomatkailunkarkikohde.aspx>

Metsähallitus. Metsa.fi Ajankohtaista [www-sivu]. [viitattu 1.10.2009] Saatavissa:

<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/ajankohtaista/Tiedotteet2009/Sivut/Kansallisuistotjaretkelyalueettuovatsijoitetutrahhatmonikertaisestitakaisin.aspx>

Metsähallitus. Metsa.fi Eräasiat ja retkeily [www-sivu]. [viitattu 1.10.2009]

Saatavissa:

<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Eraasiatjaretkely/Matkailuyrityksille/Sivut/Tietoamatkailuyrityksille.aspx>

Peltonen, Tuula, puistonjohtaja. Puhelinkeskustelu 30.10.2009. Metsähallitus.

Peltonen, Tuula. Tietoa Metsähallituksen kestävästä luontomatkailusta.

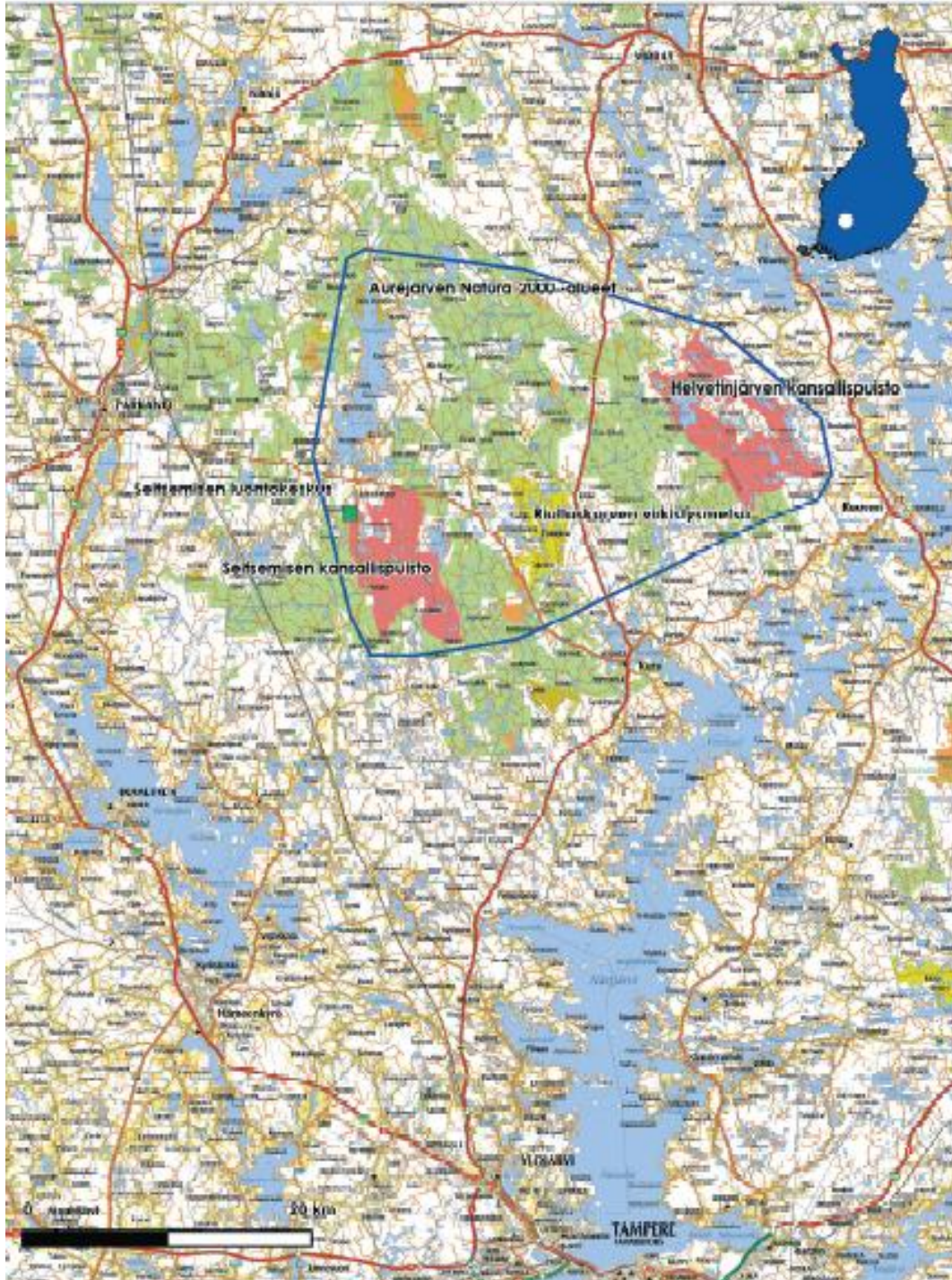
[sähköposti.] 4.11.2009.

Piramk – Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Sytyke [www-sivu]. [viitattu 15.10.2009] Saatavissa:

<http://www.piramk.fi/web/sytyke.nsf/webc/18A3B7DC9EC4C16FC22575A500683386>

Suomen Nuorisoyhteistyö Allianssi ry. Laatuajattelu ja nuorisotyö [www-sivu].

[viitattu 15.4.2009] Saatavissa: <http://www.alli.fi/alli/laatu/3.html>

SEITSEMISEN JA HELVETINJÄRVEN ALUEEN KARTTA

(lähde: Seitsemisen ja Helvetinjärven alueen luontomatkailusuunnitelma. Metsähallitus 2008)

KESTÄVÄN LUONTOMATKAILUN PERIAATTEET METSÄHALLITUKSEN SUOJELUKOhteissa

Kestävää luontomatkailua harjoitetaan hallinnassamme olevilla suojelu-, erämaa- ja suojeluohjelma-alueilla siten, että...

1. Luontoarvot säilyvät ja toiminta edistää luonnon suojelua

- Luonto on tärkeä matkan syy.
- Kävijöille kerrotaan luonnosta ja sen suojelusta.
- Matkailu ei häiritse luontoa, kaikki alueet eivät sovellu matkailukäyttöön.
- Ryhmät ovat pieniä, kuljetaan reiteillä aina kun mahdollista.
- Matkailua kanavoidaan palveluvarustuksen sijoituksella ja ohjeilla.
- Rakennetaan ympäristöön sopeutuvasti, luonnonkauniit alueet säilytetään rakentamattomina.
- Luonnon kulumista ja muita ympäristövaikutuksia seurataan, tarvittaessa niihin puututaan.

2. Ympäristöä kuormitetaan mahdollisimman vähän

- Toimitaan luonnon ehdoilla, vältetään kaikkea ympäristön kuormitusta.
- Tavoitteena on ympäristöä säästävä ja roskaton retkeily.
- Polttopuuta käytetään säästeliäästi.
- Päästöt veteen ja ilmaan minimoidaan ja suositetaan uusiutuvia energialähteitä.
- Metsähallitus ja yrittäjät antavat hyvän esimerkin ympäristönsuojelusta.

3. Arvostetaan paikallista kulttuuria ja perinteitä

- Tutustutaan avoimin mielin paikalliseen kulttuuriin.
- Paikallinen kulttuuri otetaan mahdollisuuden mukaan huomioon tiedon ja elämysmahdollisuuksien tarjonnassa.
- Käytetään paikalliset olot hyvin tuntevia oppaita.

4. Asiakkaiden arvostus ja tietämys luonnosta ja kulttuurista lisääntyvät

- Hankitaan tietoa etukäteen.
- Tieto löytyy helposti ja on tarjolla kiinnostavassa muodossa.
- Annetaan mahdollisuus osallistua alueen hoitoon.
- Oppaat ovat hyvin koulutettuja.

5. Asiakkaiden mahdollisuudet luonnossa virkistymiseen paranevat

- Otetaan huomioon kaikki luonnossa liikkujat.
- Palvelut mitoitetaan kysynnän ja kohteen mukaan.
- Tarjotaan luonnonrauhaa ja opastettuja luontoretkeä.
- Matkailutuotteita kehitetään yhdessä yrittäjien kanssa.

6. Asiakkaiden henkinen ja fyysinen hyvinvointi vahvistuvat

- Suositaan lihasvoimin liikkumista.
- Huolehditaan asianmukaisesta retkeilyvarustuksesta.
- Tarjolla on helppoja ja vaativia retkikohteita.
- Tarjotaan mahdollisuus luontoelämyksiin.
- Rakenteet, reitit ja ohjelmapalvelut ovat turvallisia

7. Vaikutetaan myönteisesti paikalliseen talouteen ja työllisyyteen

- Käytetään mahdollisuuksien mukaan paikallisten yrittäjien tuotteita ja palveluja.
- Työllistetään mahdollisuuksien mukaan paikkakuntalaisia, mutta huomataan, että myös muualta tulleet ihmiset ja ideat voivat olla voimavara kotiseudun kehittämisessä.

8. Viestintä ja markkinointi on laadukasta ja vastuullista

- Asiatiedot ovat luotettavia.
- Tiedotus on avointa ja vuorovaikutteista.
- Markkinointi ei ole ristiriidassa luonnonsuojelun kanssa.

9. Toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä

- Asiakkaiden mielipiteet ovat tärkeitä.
- Järjestetään koulutusta yhdessä yrittäjien kanssa.
- Annetaan kaikille kiinnostuneille mahdollisuus osallistua suunnitteluun.
- Yhteistyössä asetetaan etusijalle ne, jotka sitoutuvat näihin kestävän luontomatkailun periaatteisiin.

(Metsähallitus 2004)



**METSÄNKÄYTTÖMUOTOJEN YHTEENSOVITTAMINEN
LAATUJÄRJESTELMIEN JA YHTEISTYÖSOPIMUSTEN AVULLA
SEITSEMISEN – HELVETINJÄRVEN -MATKAILUALUEELLA**

Yrityksen perustiedot

Mitkä ovat yrityksenne tärkeimmät tavoitteet ja arvot?

Mitkä ovat toimintanne tärkeimmät laatutekijät?

Miten käytätte asiakaspalautetta kehitystyössänne?

Mitä keinoja käytössänne jo on kestävän luontomatkailun toteutukseen?

Millä tavoin voisitte lisätä kestävän luontomatkailun toteutumista toiminnassanne?

Kestävän matkailun laatu ja toiminnan kehittäminen

Metsähallituksen kestävän luontomatkailun periaatteissa kestävä luontomatkailu määritellään oheisen liitteen mukaisesti. Oletteko tutustunut näihin periaatteisiin aiemmin?

Mitä ajatuksia teissä herättää sitoutuminen omien tuotteidenne ja palveluidenne kehittämiseen näiden periaatteiden mukaisesti?

Millaisia muutoksia kestävän matkailun periaatteiden mukaan toimiminen aiheuttaa toiminnallenne?

Mitä ristiriitoja koette ekologisen, taloudellisen, kulttuurisen ja sosiaalisen kestävyyden yhteensovittamisessa?

Mitä ajatuksia periaatteiden käytännön toteutus herättää? Voitte halutessanne merkitä myös liitteeseen kohta kohdalta.

Yrityksen yhteistyösopimus Metsähallituksen kanssa

Kuinka hyvin tunnette Metsähallituksen yhteistyösopimuksen sisällön?

Koetteko ongelmia tarjolla olevassa yhteistyösopimuksessa? Jos koette, millaisia? Entä millä tavoin ongelmakohtia voitaisiin mielestänne parhaiten korjata?

Millä tavoin yhteistyösopimuksesta Metsähallituksen kanssa voisi olla lisähyötyä yrityksenne tavoitteiden toteutumisessa?

Jos yrityksellänne ei ole yhteistyösopimusta Metsähallituksen kanssa, mitkä viisi asiaa yhteistyösopimuksessa epäilyttävät teitä eniten?

Millaisia ovat mielikuvanne toimivasta yhteistyöstä yrittäjän ja Metsähallituksen kesken?

Laatujärjestelmät yrityksen työkaluina

Kuinka hyvin tunnette yrityksellenne tarjolla olevia laatujärjestelmiä?

Koetteko ongelmia tarjolla olevissa laatujärjestelmissä? Jos koette, millaisia? Entä millä tavoin ongelmakohtia voitaisiin mielestänne parhaiten korjata?

Voisiko standardoidusta laatujärjestelmästä olla hyötyä yrityksenne tavoitteiden toteutumisessa? Millä tavoin siitä voisi olla hyötyä käytännössä?

Koetteko laadunhallintaohjelmaan kuulumisen hyvänä markkinointikeinona?

Koetteko sertifiointin imagohyötynä ja lisäarvona yritykselle?

Mistä tekijöistä katsotte hyvän laadunhallintaohjelman koostuvan ja mitä asioita huomioonottavan?

Millaisia asioita olisi Seitsemisen – Helvetinjärven -matkailualueella hyvä yhtenäistää laatujärjestelmän avulla?

Millaista haittaa laatujärjestelmästä voisi alueella olla?

Mitä uhkia tai riskejä näette toiminnallenne sitoutuessanne laatujärjestelmään?

Millaista sitoutumista ja millaisin ehdoin olisitte valmis kokeilemaan?